

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

นครราชสีมา 2

นางสาวรำไพ ชิมกลาง



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Quality of Working Life of Personnel at Nakhon Ratchasima
Area Revenue Office 2**

Miss Rumpai Suemklang



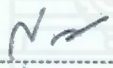
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

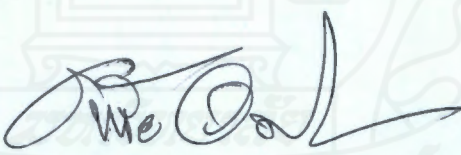
2014

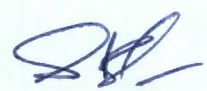
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2
ชื่อและนามสกุล นางสาวรำไพ ชิมกลาง
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนชัย ชุมจินดา)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2

ผู้ศึกษา นางสาวรำไพ ชิมกลาง **รหัสนักศึกษา** 2563001508 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรใน สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ และเป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ซึ่งได้แก่ บุคลากรใน สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวนทั้งสิ้น 141 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบผลต่างน้อยที่สุดเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิต การทำงานในระดับมาก 3 ด้าน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและและ ส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ (2) บุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ที่มีระดับการศึกษา และสังกัดฝ่าย/ส่วนงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิต การทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ รายได้รวมต่อ เดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางการพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ ทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยการสร้างอาคารสำนักงาน การจัดหาหรือสร้างบ้านพักของทางราชการ ให้แก่บุคลากร การจัดหาครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อความต้องการ และการจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อ ผ่อนคลายความตึงเครียดในการทำงาน

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงาน บุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

Independent Study title: Quality of Working Life of Personnel at Nakhon Ratchasima Area Revenue Office 2

Author: Miss Rumpai Suemklang; **ID:** 2563001508;

Degree: Master of Business Administration ;

Independent Study advisor: Suwena Tangphothisuwan, Associate Professor ;

Academic year: 2014

Abstract

The objectives of the study were (1) to study the level of quality of work life of personnel at Nakhon Ratchasima Area Revenue Office 2; (2) to compare the quality of work life of personnel at Nakhon Ratchasima Area Revenue Office 2 classified by personal characteristics; and (3) to recommend the ways to develop the quality of work life of personnel at Nakhon Ratchasima Area Revenue Office 2.

The study was a survey research. The sample was the total population of 141 personnel. The data was collected by using a questionnaire and was analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-Test, One-way ANOVA and Least Significant Difference (LSD).

The results showed that (1) overall the quality of work life of personnel at Nakhon Ratchasima Area Revenue Office 2 was at the moderate level. The social benefit, the balance between life and working, and social integration or working together were high respectively. While the chance of personal development, the organization charter, stability and progress in work, safety and healthy working environment, and adequate and fair compensation were moderate respectively; (2) the personnel with different educational background and department had different quality of work life at the statistical significance 0.05. While the personnel with different gender, age, marital status, income, position and working experience had no different in quality of work life; and (3) the ways to develop the quality of work life of personnel at Nakhon Ratchasima Area Revenue Office 2 were to improve the workplace by constructing the office building and providing the official residence, equipment and recreation activities.

Keywords: Quality of work life, Personnel, Nakhon Ratchasima Area Revenue Office 2

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค่าคว้าแบบอิสระด้วยตนเองเรื่องนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ความรู้ต่างๆ ความช่วยเหลือ ความเอาใจใส่ และตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาประสาทวิชาความรู้ และกรุณาแนะนำจนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว ผู้ที่คอยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด สุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ท่านที่ให้การช่วยเหลือในการทำการศึกษาวิจัย และผู้ที่กรุณาตอบแบบสอบถามจนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระจะเป็นประโยชน์กับผู้ที่สนใจ และสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในอนาคตได้ต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

রাইপ শিমকলা

สิงหาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	8
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	43
ประชากร	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ.....	51
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงาน.....	60
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล.....	62
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปการศึกษา.....	72
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	89
ก แบบสอบถาม.....	89
ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	96
ประวัติผู้ศึกษา.....	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	48
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำแนกรายด้าน.....	51
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม.....	52
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....	53
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล.....	54
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน.....	55
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน.....	56
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมเนียมในองค์กร.....	57
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน.....	58
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม.....	59
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม.....	60
ตารางที่ 4.12 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 4.13 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามอายุ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	63
ตารางที่ 4.15 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ.....	64
ตารางที่ 4.16 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	64
ตารางที่ 4.17 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	65
ตารางที่ 4.18 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	65
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe).....	66
ตารางที่ 4.20 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน.....	66
ตารางที่ 4.21 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร จำแนกตามอายุ.....	67
ตารางที่ 4.22 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	67
ตารางที่ 4.23 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	68
ตารางที่ 4.24 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร จำแนกตามอายุงาน.....	68
ตารางที่ 4.25 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร จำแนกตามอายุงาน.....	69
ตารางที่ 4.26 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร จำแนกตามฝ่าย/ส่วนที่สังกัด.....	70
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรซึ่ง จำแนกตามฝ่าย/ส่วนที่สังกัดเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe).....	71



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบค่าตอบแทนในภาครัฐของไทย.....	20
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร.....	21
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา.....	37



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการบริหาร “คน” หรือ “บุคลากร” เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานของประเทศไทย การบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่ง เป็นกลไกสำคัญที่สุดในการเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงาน และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ที่สำคัญ ประการหนึ่ง คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีความสุข ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 34 กำหนดว่า การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ด้วยเหตุนี้การสร้างระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของข้าราชการให้เกิดในทุกส่วนราชการ เน้นคนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญที่ตัวบุคลากรในองค์กร ซึ่งเปรียบ “คน” ดังเมล็ดพันธุ์พืชที่ต้องการการดูแลเอาใจใส่ มีการรดน้ำใส่ปุ๋ย พรุนดิน มีการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ทำให้ผู้ทำงานเกิดความสมดุล และสามารถบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวกับงานได้อย่างลงตัวมากขึ้น และเมื่อคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมขยายผลลัพท์ไปสู่สังคมและแผ่นดิน แนวคิดการบริหารด้วยวิธีดังกล่าวนี้จึงเป็นสิ่งที่ปลูกฝังและเป็นความยั่งยืนทางการจัดการองค์กรในภาครัฐและสร้างความมั่นคงในสังคมได้อีกรูปแบบหนึ่ง

การมุ่งเน้นไปที่การสร้างคุณภาพชีวิตของคนนั้น ส่วนราชการต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน เพราะส่วนราชการต้องการคนที่แข็งแรงที่สามารถรักษาสมดุลของชีวิตในการทำงานที่ดีได้ ซึ่งการจะสำเร็จได้นั้นต้องมีการติดตามชีวิตความเป็นอยู่ของคนอยู่ตลอดเวลา โดยต้องรู้ว่า บุคลากรมีความต้องการด้านใด พื้นฐานทางครอบครัว ชีวิตส่วนตัว และงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างไร เพื่อจะได้เลือกกิจกรรมที่เหมาะสมให้เข้ากับพื้นฐานของทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในส่วนราชการ

การมุ่งให้ข้าราชการทุกประเภทและระดับได้รับโอกาสในการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน อันจะนำไปสู่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ภายใต้การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพตามค่านิยมขององค์กร มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ที่ดีทั่วทั้งองค์กร และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกระดับ ได้รับการมอบหมายงานตรงตามความรู้ความสามารถ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับค่าตอบแทนและรางวัลใจที่ยุติธรรมและโปร่งใส ก็เพื่อให้บุคลากรมีพลังและความพยายามในการแสดงออก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ภายใต้ความเชื่อว่า “คนเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร” (สำนักงาน ก.พ. 2553, ออนไลน์)

กรมสรรพากรเป็นองค์กรของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากร ให้มีความทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อนำไปบริหารและพัฒนาประเทศชาติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ด้วยการจัดเก็บภาษีอากรตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ อีกทั้งยังมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจและของประเทศ

จากยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 ได้มุ่งเน้นที่จะส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุข รักผูกพันและภูมิใจในองค์กร ทั้งนี้ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์กำหนดเป้าประสงค์ ให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยกำหนดแผนงานสร้างและพัฒนาทีมงานคุณภาพ แผนงานเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และแผนงานสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและสมดุลชีวิตสมัยใหม่ ทั้งนี้ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานในกรมสรรพากรต้องจัดทำโครงการดังกล่าวอย่างน้อย 1 โครงการต่อปีงบประมาณ (กรมสรรพากร, 2558)

ในการบริหารราชการกรมสรรพากร กรมสรรพากรได้ปรับโครงสร้างแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ใหม่ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น อันจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีผลบังคับใช้เมื่อ 26 มกราคม 2551 (กรมสรรพากร, 2557, น. 29)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร ที่ถูกปรับปรับโครงสร้างแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ใหม่ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ทำให้เกิดผลกระทบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ต้องย้ายมาตั้งสำนักงานแห่งใหม่มาตั้งในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งอยู่ห่างจากสถานที่เดิมประมาณ 100 กิโลเมตร ผลกระทบดังกล่าวทำให้บุคลากรบางส่วนได้รับ

ผลกระทบจากการปรับโครงสร้างดังกล่าว ณ สำนักงานแห่งใหม่มีการจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ใหม่ และมีการจัดสรรทรัพยากรใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานให้สามารถทำงานได้บรรลุตามภารกิจและเป้าหมายของกรมสรรพากร รวมถึงภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางที่เพิ่มมากขึ้น ต้องทำการปรับตัวให้เข้ากับสำนักงานแห่งใหม่ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาคนใหม่ อีกทั้งภายใต้บรรยากาศความท้าทายและบทบาทภารกิจดังกล่าวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงการคลังและรัฐบาล ส่งผลให้สภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรต้องอยู่ในสถานะที่กดดันทั้งจากปัจจัยภายนอกและภายในอยู่ตลอดเวลา

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 จึงเห็นความสำคัญที่จะต้องศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานพื้นที่นครราชสีมา 2 ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่บุคลากรอันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ต่อไป

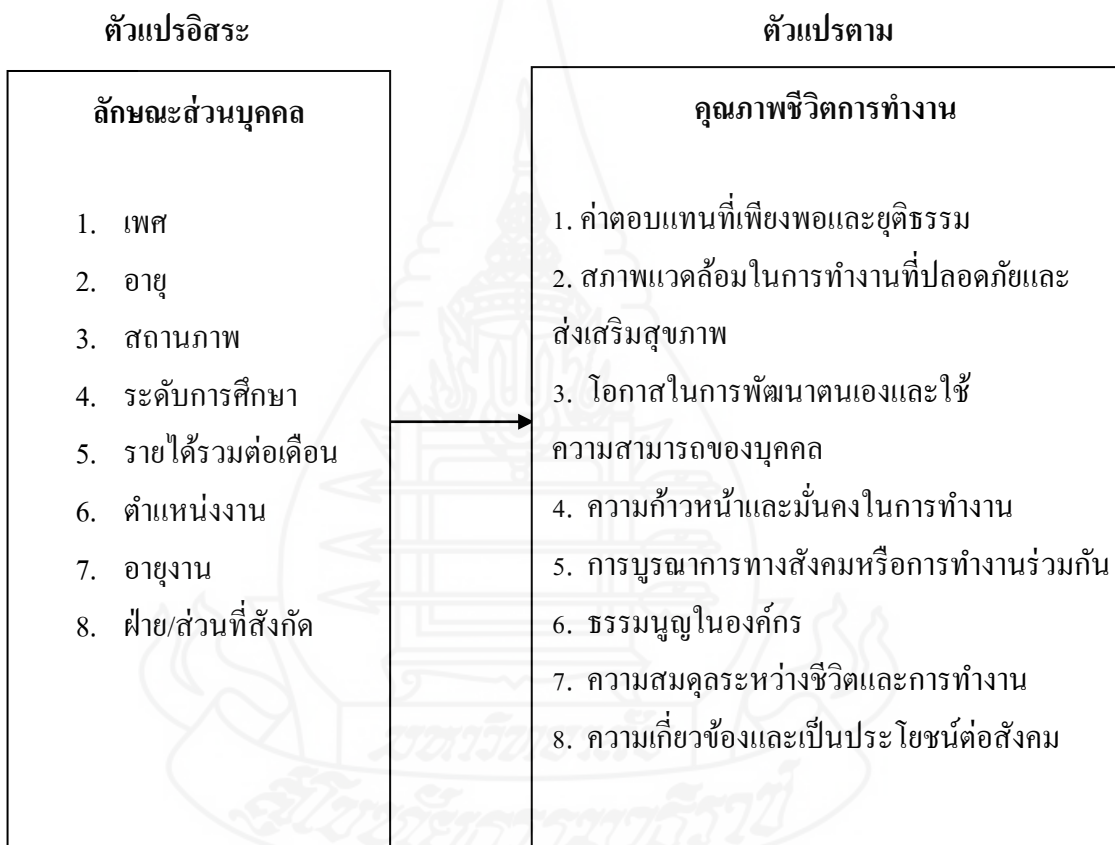
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Richard E. Walton เกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรในที่นี้คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 141 คน

5.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 โดยใช้แนวคิดของ Richard E. Walton ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

5.3 **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนเมษายน - กรกฎาคม 2558

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง สภาพการทำงานโดยรวมที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรซึ่งประเมินได้จากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1974) 8 ประการในเรื่องต่อไปนี้

6.1.1 **ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** หมายถึง ค่าจ้างหรือเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน ได้แก่ สวัสดิการในเรื่องที่พักอาศัย รถรับส่ง ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ เงินช่วยเหลือและทุนการศึกษานบุตร ที่มีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจ

6.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มีมีมลภาวะทางเสียง กลิ่น หรือฝุ่นละออง ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงกับอันตราย

6.1.3 โอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล หมายถึง การให้โอกาสบุคลากรในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตน โดยการฝึกอบรม การเรียนรู้จากงาน การลาศึกษาต่อ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ

6.1.4 ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน และมีความมั่นคงในการทำงาน

6.1.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือในทุก ๆ เรื่อง ที่ต้องการความช่วยเหลือทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6.1.6 ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหา และช่วยแก้ไข ให้อิสระในการตัดสินใจ

6.1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง การกำหนดเวลาทำงานหรือชั่วโมงทำงานที่เหมาะสม มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว และมีเวลาให้กับสังคม

6.1.8 ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม

6.2 บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 หมายถึง ข้าราชการพลเรือนลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ในเดือนวันที่ 6 – 24 กรกฎาคม 2558

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลที่ได้จากการศึกษาจะชี้ให้เห็นระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

7.2 เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางสำหรับผู้บริหารในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

7.3 เป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหาในการจัดหรือลดสาเหตุที่มีผลกระทบต่อ
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

7.4 เป็นแนวทางในการศึกษา หรือ การอ้างอิง เพื่อการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผู้ศึกษาได้มีการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้สนับสนุนการทำงานวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต
 - 1.2 องค์ประกอบหรือดัชนีวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) เป็นมิติหรือองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งได้มีผู้ให้คำจำกัดความ คำนิยาม หรือความหมายไว้หลากหลายและกว้างขวางและน่าสนใจ ดังนี้

ณัฐพันธ์ เจริญนันท (2551, น.109) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร

โทมัส แอล วิลเลิน (Thomas L. Wheelen, 2000, pp. 99 อ้างถึงใน สุคนันท์ ตีบบัญเรื่อง, 2550, น. 8) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง มิติการปรับปรุงพัฒนาการทำงานอันประกอบไปด้วยเรื่อง

1. การแนะนำและแก้ไขปัญหา
2. การปรับโครงสร้างหน่วยงาน

3. การปรับปรุงระบบการจ่ายเงินเดือน

4. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สโคแวน (Skovan 1982, pp. 151 อ้างถึงใน สุคนันท์ ตี๋บุญเรือง, 2550, น. 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงกระบวนการซึ่งช่วยให้สมาชิกในองค์กรทุกระดับ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสิ่งแวดล้อม วิธีการทำงานและผลงานอย่างแข็งแกร่ง โดยมีเป้าหมายที่ระดับประสิทธิผลขององค์กร และการปรับปรุงวิธีการทำงานของพนักงาน

ประทีป นันทะเรื่อน (2553, น. 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร อีกทั้งรวมถึงการมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร

ประไพศรี ศรีแก้ว (2553, น. 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงลักษณะการดำเนินชีวิตการทำงานที่มีการผสมผสานกันระหว่างชีวิตและงานอย่างสมดุล โดยการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า และตอบสนองความต้องการของตนเอง เกิดความเป็นอยู่ที่ดี ตามการยอมรับของสังคม มีความพึงพอใจในงาน มีการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมายของงานและตนเอง อันจะทำให้การดำเนินชีวิตมีความสุขนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิต

พงศกร รอดถาวร (2553, น. 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความปรารถนาในการทำงานของบุคคลกับองค์กร การทำให้บุคคลมีความพึงพอใจมีความสุขกับการมีชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพที่เป็นอยู่ในสังคม หากองค์กรใดสามารถปรับปรุงงานให้สามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของคนทำงานนั้นได้จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กรและปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

รัศมี เทียนปรุ (2557, น.11) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากร ซึ่งได้ รับมาจากประสบการณ์การทำงานมีการดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่ดีทำให้มีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรและสมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ หากองค์กรได้ดำเนินการให้บุคคลได้มีระดับ

คุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้ว ย่อมนำไปสู่ ความพึงพอใจในงานอันส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร และประสิทธิผลของงาน และขององค์กรได้

หญทัย ฉายปาน (2553, น. 18) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ดวงหทัย ปิ่นเย็น (2549, น. 13) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความรู้สึกมีเกียรติภูมิและมีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับของสังคม การได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าตามผลงานและเปรียบเทียบกับภาคเอกชน ได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์และสังคม และมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในงาน

ดาวิส (Davis , 1977 อ้างถึงใน โอภาส วิเศษ, 2547, น. 13) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมทั้งหมดของการทำงาน

เกรส (Guest, 1979 อ้างถึงใน โอภาส วิเศษ, 2547, น. 13) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานนั้นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลอันเกี่ยวกับงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

คาสซิโอ (Cascio 1998, pp. 44 อ้างถึงใน กิตติพันธ์ รอดเกื้อ, 2554, น. 20)

ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรกหมายถึงเรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) การจัดการอย่างมีประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Working conditions) อีกลักษณะหนึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ความพึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และสามารถเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาในด้านความเป็นอยู่ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

กิตติพันธ์ รอดเกื้อ (2554, น. 20) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึงระดับความพร้อมสมบูรณ์ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และสภาพแวดล้อมใน

การทำงานที่สามารถตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงการมีสภาพชีวิตที่สามารถอยู่ได้ในสังคมอย่างมีความสุข และทำงานให้บรรลุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ ชัตติยวิทยากุล (2554, น. 13) ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ของบุคคลที่มีผลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต ตอบสนองความต้องการปัจจัยพื้นฐานของบุคคล และยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

เบทแมน และ สเนล (Bateman & Snell, 1999, pp, G-4 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิมย์, ชวลิต ประภาวนนท์, และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์, 2545, น. 325) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นคุณภาพโดยรวมจากประสบการณ์ของมนุษย์ในที่ทำงาน ทั้งนี้บริษัทจะต้องจัดโปรแกรม ซึ่งออกแบบเพื่อสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานและกระตุ้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

จากความหมายที่มีผู้ให้คำนิยามไว้ดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานที่สามารถสนองตอบความต้องการปัจจัยพื้นฐานของบุคคล และส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้ชีวิตการทำงานที่มีความสุข อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์กรในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แนวความคิด ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton เป็นกรอบแนวทางในการศึกษา

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตและดัชนีวัดคุณภาพการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1975 อ้างถึงใน ฉันทฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551, น. 110) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน (Criteria for Quality of Work Life) ที่นำมาใช้ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตของพนักงานไว้ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
3. โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน
4. ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต
5. สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน
6. การปกป้องสิทธิของพนักงาน
7. สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน
8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ซาคริล และ โกเวีย (Sadri1 and Goveas, 2013, pp. 48-54) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. สิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความเพียงพอของทรัพยากรและการควบคุมที่เหมาะสม
3. ผลตอบแทนและรางวัล
4. ความพึงพอใจและความปลอดภัยในการทำงาน
5. วัฒนธรรมองค์การและสภาพภูมิอากาศ
6. ความสัมพันธ์และความร่วมมือ
7. เสรีภาพในการทำงาน
8. สภาพแวดล้อมการทำงาน

นันจันเดชวาราสวามี และ สวามี (Nanjundeswaraswamy and Swamy, 2014, pp. 65- 78) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมการทำงาน
2. วัฒนธรรมองค์กร
3. ความสัมพันธ์และการดำเนินการร่วม
4. การฝึกอบรมและพัฒนา
5. ค่าตอบแทนและรางวัล
6. สิ่งอำนวยความสะดวก
7. ความพึงพอใจในงานและความปลอดภัยงาน
8. อิสระในการทำงาน
9. ความเพียงพอของทรัพยากร

กานैयाร์ และ ศศิกูมา (Kannaiah and Sasikumar, 2014, pp. 367-372) ได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานไว้ดังนี้

1. ค่าตอบแทน
2. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
3. โอกาสในการใช้งานและการพัฒนาทักษะและความสามารถ
4. วัฒนธรรมการทำงาน
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน
6. มาตรการสวัสดิการ
7. ความพึงพอใจในงาน

8. คุณภาพโดยรวมของชีวิตการทำงาน

ศศิธร สุขทอง (2552) ได้นำแนวคิดพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมาจาก องค์การกลางบริหารงานบุคคลของสหรัฐอเมริกา บวกกับการทบทวนผลการปฏิบัติงานของข้าราชการประกอบกับความต้องการดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ และบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น งานไม่มากเกินไป มีสวัสดิการพอเพียง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดี มีโอกาสในการมีส่วนร่วมและในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ. กำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้เป็นมิติที่ 5 ของมาตรฐานความสำเร็จของระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ในส่วนราชการ เพื่อให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

สำนักงาน ก.พ. (2553) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญ หมายถึง คุณภาพชีวิตโดยทั่วไป มีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลหนึ่ง โดยเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ชุมชน และครอบครัว รวมถึงชีวิตการทำงาน ทั้งนี้ ระดับคุณภาพชีวิตจะขึ้นอยู่กับความรู้และความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่มีประสบการณ์ต่างกัน โดยมีเกณฑ์ในการวัด ว่าต้องเป็นตัวชี้วัดขั้นพื้นฐานที่ทำให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพชีวิตที่ดี และต้องเป็นตัวชี้วัดที่สามารถนำมาพัฒนาให้เกิดขึ้นได้จริง ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตข้าราชการดังกล่าว มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. มิติด้านส่วนตัว ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ด้านสุขภาพกาย คือ การมี สุขภาพกายแข็งแรง รวมถึงพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพ ด้านสุขภาพจิต คือ การมี สุขภาพจิตดี ไม่มีความเครียด ความสามารถในการจัดการชีวิต และความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงาน ได้แก่ ความสามารถบริหารเวลาระหว่างชีวิตและการทำงาน การมีเวลาพักผ่อน

2. มิติด้านการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ขององค์กร คือ การมีสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการทำงาน การบริหารงาน คือ การมีระบบบริหารการทำงานที่เป็นธรรม มีระบบป้องกันความเสี่ยงจากการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน การมีภาระงานที่เหมาะสม มีระบบการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม และเปิดเผยการบริหารคน คือ การได้รับการฝึกอบรม ทุนเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงาน การได้รับความเอาใจใส่ คำชมเชยหรือยอมรับเมื่อทำงานสำเร็จ รวมถึงการมีแนวทางการ ทำงานที่ชัดเจน รู้ถึงเส้นทางความก้าวหน้าของตน ข้อบังคับ ค่านิยม และวัฒนธรรม องค์กร คือ การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและเข้มแข็งที่สนับสนุนให้เกิดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน

3. มิติด้านสังคม ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน คือ สัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน กิจกรรมร่วมกันกับสังคม คือ การมีกิจกรรมร่วมกันภายในชุมชน สังคมที่พอกอาศัย ความผูกพันกับองค์กร คือ ความภูมิใจในองค์กร การได้ทำประโยชน์แก่หน่วยงาน การสื่อสารภายในองค์กร คือ มีระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี

4. มิติด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ การมีรายได้ที่เพียงพอ ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ความเป็นอยู่ คือ การมีที่พักอาศัยที่มั่นคง การบริหารเงิน คือ ความสามารถในการบริหารจัดการหนี้สิน เงินออมในระดับที่ไม่เป็นปัญหาต่อการดำเนินชีวิต และมีการวางแผน การเงินเพื่ออนาคต

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553 , น. 2-8) กำหนดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2554-2556 โดยแบ่งเป็น 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการด้านการทำงาน ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการทำงาน แบ่งเป็น 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและอำนวยความสะดวกให้ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทาง คือ

1.1 ปรับปรุงที่ทำงานให้ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีบรรยากาศที่ดีมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงซ่อมแซมหรือต่อขยายสถานที่ทำงาน มีการจัดกิจกรรม 5 ส และการจัดระเบียบสถานที่ทำงาน

1.2 จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และอุปกรณ์เทคโนโลยี ที่ทันสมัย เหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่วนราชการจะต้องจัดหาหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอและทันสมัย

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาระบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนราชการต้อง การจัดระบบและวิธีการทำงานที่เหมาะสมและชัดเจนเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยการจัดให้มีระบบที่เลี้ยง การสอนงาน และการให้คำปรึกษาแนะนำ การจัดทำคู่มือและเอกสารแนวทางการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถและสมรรถนะของข้าราชการ

กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักคุณธรรม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ การสร้างควมมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรมในกระบวนการบริหาร ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง การแต่งตั้ง การโอนย้าย การประเมินผลการปฏิบัติงาน การนำระบบกลไกและวิธีการบริหารงานใหม่ๆ มาดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติ ได้แก่ การจัดทำเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพ การจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งรวมถึงการวางมาตรการส่งเสริมการทำงานที่บ้าน การพัฒนาข้าราชการทุกระดับอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง โดยมี การวัดและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอย่างจริงจัง

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการด้านส่วนตัวเพื่อให้ข้าราชการมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง มีความสุข มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ ดังนี้

2.1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อให้ข้าราชการมีสุขภาพที่ดี โดยมีกิจกรรมดังนี้

2.1.1 ส่วนราชการต้องมีการจัดกิจกรรม จัดให้มีกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพเป็นประจำ ได้แก่ การออกกำลังกาย การจัดวันกีฬา

2.1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี ได้แก่ การจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เพื่อการออกกำลังกาย การจัดประกวดทีมงานสุขภาพดี การสนับสนุนให้ส่วนราชการจัดกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพร่วมกัน

2.1.3 จัดกิจกรรมการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การบริหารจัดการความเครียด และทักษะการดำเนินชีวิตอย่างเหมาะสม

2.1.4 จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ตรวจคัดกรองระดับความแข็งแรงของสุขภาพ รวมทั้งอาจจัดให้มีหน่วยบริการตรวจ-รักษาพยาบาลเบื้องต้นภายในส่วนราชการ หรือระหว่างส่วนราชการ

2.1.5 สร้างระบบการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต

2.2 เสริมสร้างให้ข้าราชการมีชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นและเข้มแข็งมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เพื่อให้ ข้าราชการมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัวและสังคม และมีความสุขเพิ่มขึ้น ครอบครัวมีความอบอุ่น โดยมีกิจกรรมดังนี้

2.2.1 กำหนดชั่วโมงทำงานที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงาน ได้แก่ การจัดเวลาการทำงานให้ยืดหยุ่น การสนับสนุนการทำงานที่บ้าน

2.2.2 สนับสนุนให้ข้าราชการจัดเวลาการทำงานให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการกำหนดให้วันอาทิตย์เป็นวันครอบครัว

2.2.3 จัดให้ครอบครัวเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการของส่วนราชการ

3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการด้านสังคม เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับมีความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความสามัคคี มีความรักและความภาคภูมิใจในองค์กร ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ ดังนี้

3.1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับลักษณะงานในแต่ละส่วนราชการ ให้ข้าราชการมีความเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน ต้องส่งเสริมให้ ส่วนราชการมีวัฒนธรรมและค่านิยมที่เหมาะสม และเสริมสร้างให้ข้าราชการเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน

3.2 ส่งเสริมข้าราชการให้มีจิตสาธารณะ มีความรัก และความสามัคคีภายในองค์กร

4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการด้านเศรษฐกิจเพื่อให้ข้าราชการมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ ดังนี้

4.1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการออม และการบริหารจัดการด้านการเงินให้แก่ข้าราชการ

4.2 จัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และสร้างความสุขให้แก่ข้าราชการ

European Council (อ้างถึงใน สิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, และจรัมพร ไช้ถ่ายอง, 2555, น. 22-23) กล่าวถึงการกำหนดกรอบ การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 10 มิติ โดยส่วนใหญ่เป็นการวัดในเชิงอัตวิสัย (Subjective) ดังนี้

1. คุณภาพที่แท้จริงของงานที่ทำ
2. การพัฒนาทักษะ/ การเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. ความเท่าเทียมทางเพศ
4. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
5. ความยืดหยุ่นและความมั่นคง
6. การมีส่วนร่วมและการเข้าถึงตลาดแรงงาน
7. โครงสร้างการทำงานและความสมดุลในชีวิตการทำงาน
8. การสนทนาเชิงสังคมและการมีส่วนร่วมของคนทำงาน
9. ความหลากหลายและไม่แบ่งแยก

10. ผลการปฏิบัติงานโดยรวม

Kim & Cho (อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2555, น. 37-39) กล่าวถึงกรอบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการในประเทศเกาหลี ได้กำหนดไว้ 10 มิติ ดังนี้

1. ด้านการเดินทาง (Commuting) ตัวชี้วัด ได้แก่ ระยะเวลา ในการเดินทางมาทำงาน
2. ด้านการทำงาน (Work) ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ ชั่วโมงการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความมั่นคงในงาน
3. ด้านสุขภาพ (Health) ตัวชี้วัด ได้แก่ สถานะสุขภาพในปัจจุบัน ความเครียดและความกังวล
4. ด้านครอบครัว (Family) ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส
5. ด้านฐานะเศรษฐกิจของครอบครัว (Family finances) ตัวชี้วัดได้แก่ รายได้เฉลี่ยสุทธิของครอบครัว สถานะทางการเงินของครอบครัว
6. ด้านที่พักอาศัย (Housing) ตัวชี้วัด ได้แก่ การครอบครองที่พักอาศัย
7. ด้านการพักผ่อน (Leisure) ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนวันหยุดพักผ่อน จำนวนวันลาพักร้อน
8. ด้านสังคม (Social life) ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนเพื่อนที่มีการพบปะสังสรรค์
9. ด้านชุมชน (Community) ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้าน
10. ด้านประเทศ (Country) ตัวชี้วัด ได้แก่ ความภูมิใจในประเทศตนเอง และความคิดที่ย้ายถิ่นไปต่างประเทศ

Richard E. Walton (อ้างถึงใน ศศิธร สุขทอง 2552, น. 4-5) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะ ความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและ มีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและ สมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับ บุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutuionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดง ความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม (the total life of space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การ อย่างสมดุลนั้นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจน ไม่มี เวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตน ปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

จากแนวคิดและองค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นแตกต่างกันตาม มุมมองของนักวิชาการแต่ละคนว่าจะพิจารณาในลักษณะใด และใช้ตัวชี้วัดใดในการประเมิน คุณภาพชีวิตการทำงาน ในครั้งผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Richard E. Walton เป็นแนวทางในการบ่ง บอกคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ดัง รายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบตัวกำหนดของคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ค่าตอบแทน หมายถึง รูปแบบการจ่ายเงินหรือรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินหรือบริการ หรือผลประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ค่าตอบแทนยังมีความหมายรวมถึงผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่องค์กรจัดให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทน การปฏิบัติงานของบุคลากร

กึ่งพร ทองใบ (2550, น. 52-153) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของค่าตอบแทน ความสำคัญของค่าตอบแทน ดังนี้

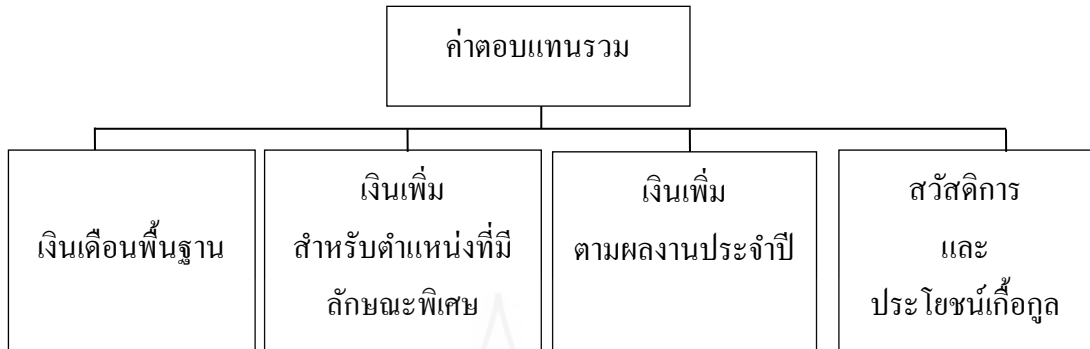
องค์ประกอบของค่าตอบแทนทั้งหมด (Total Compensation) ที่องค์กรหรือนายจ้างจ่ายให้แก่พนักงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่พนักงานเป็นเงิน โดยแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (Direct Financial Compensation) ประกอบด้วยผลตอบแทนที่พนักงานได้รับในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส และค่าเหนื่อยหน้า และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Financial Compensation) ประกอบด้วยประโยชน์และบริการ ที่พนักงานได้รับนอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือน เช่น การประกันสุขภาพและชีวิต ค่ารักษาพยาบาล การลาโดยได้รับค่าจ้าง เป็นต้น

ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วยประโยชน์และบริการ ที่พนักงานได้รับนอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือน เช่น การประกันสุขภาพและชีวิต ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือการศึกษา การลาโดยได้รับค่าจ้าง เป็นต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ งาน และสภาพของงาน

ความสำคัญของค่าตอบแทน ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจเบื้องต้นสำหรับให้พนักงานปฏิบัติงานและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนทำให้พนักงานมีอำนาจซื้อ เป็นสิ่งกำหนดมาตรฐานการครองชีพ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคง แสดงถึงฐานะทางสังคม และเป็นเครื่องสนองความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของพนักงาน

กัลยาณี คุณมี (2554, น. 299-300) ได้กล่าวถึง ค่าตอบแทนภาครัฐราชการในประเทศไทย ภาครัฐว่า ภาครัฐได้วางกฎเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนเป็นระเบียบแบบแผน ทั้งส่วนที่เป็นเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง และสวัสดิการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระเบียบพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 5) ค่าตอบแทนภาครัฐราชการมีโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน โดยแบ่งเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนในรูปสวัสดิการ (โดยแสดงดังภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบค่าตอบแทนในภาครัฐของไทย

ที่มา : โดย กัลยาณี คุณมี (2554). *การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์*. (น.299-300), กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นอกจากนี้ สำนักงาน กพ. (2558) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของค่าตอบแทนไว้ดังนี้

ค่าตอบแทน (Compensation) คือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

เงินเดือนพื้นฐาน (Base Salary) คือ ค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับข้าราชการพลเรือนสามัญทุกคนตามประเภทตำแหน่งและระดับ ตำแหน่ง เพื่อสะท้อนถึงขนาดของงาน (Job Size) ผลงาน (Performance) และสมรรถนะ (Competency) โดยปัจจุบันได้แบ่งบัญชีเงินเดือนออกเป็น 4 บัญชีตามประเภทตำแหน่ง ได้แก่ ประเภทบริหาร ประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป ซึ่งแต่ละประเภทได้มีการกำหนดเงินเดือนขั้นต่ำขั้นสูงของแต่ละระดับไว้

เงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราว คือ ค่าตอบแทนที่กำหนดขึ้นเพื่อช่วยเหลือให้ข้าราชการได้รับค่าตอบแทนตามหลัก ความพอเพียง กล่าวคือ ให้ข้าราชการมีรายได้เพียงพอแก่การดำรงชีพ ถือเป็น การกำหนดค่าตอบแทนขั้นต่ำ (Minimum Pay) ในระบบค่าตอบแทนของข้าราชการพลเรือนสามัญ

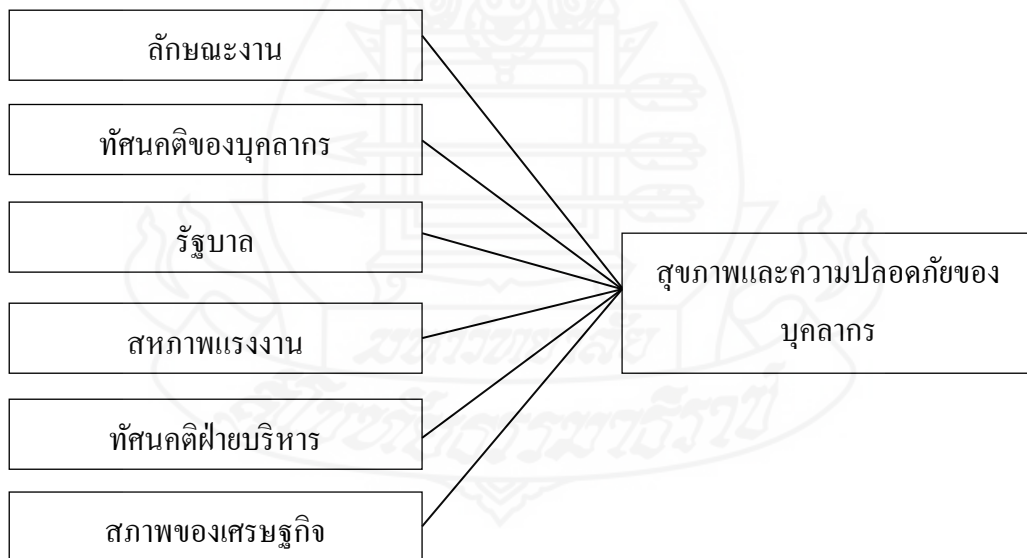
สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลของข้าราชการ ค่าตอบแทนที่ข้าราชการได้รับจากทางราชการ นอกเหนือจากเงินเดือนซึ่งเป็นการตอบแทนให้ตามค่าของงานในแต่ละตำแหน่งแล้ว ยังมีสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ อีกด้วย โดยสวัสดิการเป็นการให้ค่าตอบแทนเพื่อ

ช่วยให้ข้าราชการมีความรู้สึกสะดวก สบายและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ส่วนประโยชน์ เกื้อกูลนั้น เป็นการให้ค่าตอบแทนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยทั้งสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลล้วนเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริม สร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผล ตลอดจนจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามารับราชการและรักษานุคคลเหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ

สวัสดิการ คือ ค่าตอบแทนที่ทางราชการจัดให้แก่ราชการในฐานะที่เป็น สมาชิกขององค์กร เพื่อช่วยให้มีความมั่นคงในชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้าง ขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิ โดยสวัสดิการ ของข้าราชการพลเรือนสามัญมีทั้งที่กำหนดให้เป็นตัวเงินและไม่ เป็นตัวเงิน ดังนี้ ค่ารักษาพยาบาล การลา เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำ สำนักงานในพื้นที่พิเศษ โครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของข้าราชการ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ บำเหน็จความชอบ บำเหน็จบำนาญ (สำนักงาน กพ. , 2558)

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

เสน่ห์ จุ้ยโต (2554, น. 62) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยใน การทำงานของบุคลากร มี 6 ประการ ดังภาพ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

ที่มา : เสน่ห์ จุ้ยโต .(2554).*กระบวนการทัศน์ใหม่การบริหารทุนมนุษย์*. (น. 62),นนทบุรี:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เสนห์ จุ้ยโต (2554, น. 64-65) ได้กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ไว้ดังนี้

2.1 สิ่งแวดล้อมที่เป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน แยกได้เป็น 5 ประเภท คือ

2.1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ สภาพที่เกิดจากวัตถุที่พอจะมองเห็นได้ ซึ่งเป็นเหตุที่ทำให้สุขภาพและอนามัยของพนักงานเสื่อมลง เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสั่นสะเทือน เสียง และอากาศ เป็นต้น

2.1.2 สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) ได้แก่ สภาพที่เกิดจากสิ่งมีชีวิตคือ คน สัตว์ และพืช ผลที่มองเห็นก็คืออาการที่เกิดจากการติดเชื้อเพราะทำงานใกล้ชิดกันทำงานในที่แออัด คับแคบ ตลอดจนสภาพที่อาจก่อให้เกิดเชื้อโรคต่าง ๆ เช่น เชื้อไวรัส แบคทีเรีย เชื้อรา และโรคอย่างอื่นที่มองไม่เห็นได้ด้วยตาเปล่า สภาพเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องทำงานอยู่นาน ๆ ในลักษณะจำเจ หรือภายใต้ความชื้นและอุณหภูมิระดับหนึ่ง

2.1.3 สิ่งแวดล้อมทางเคมี (Chemical Environment) ได้แก่ สภาพอันเกิดจากสารที่ทำปฏิกิริยาทางเคมี

2.1.4 สิ่งแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Environment) ได้แก่ สภาพที่คนสร้างขึ้นมาจึงกระทบความสัมพันธ์ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นเมื่อบุคคลได้เข้ามาอยู่ในสภาพที่แออัดเหล่านี้หาไม่มีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม หรือปรับตัวไม่ทันก็จะก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมขึ้นได้ การต่อสู้เพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดในสังคมเมือง และภาวะเศรษฐกิจที่บีบรัด ทำให้คนต้องทำงานหนัก ดิ้นรนช่วยเหลือตนเอง ขอมทำงานเสี่ยงอันตรายโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัย ซึ่งส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัวระหว่างพ่อแม่และลูก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในสภาพสังคมที่ต้องต่อสู้ดังกล่าวมักจะเกิดปัญหาอาชญากรรม โรคจิต โรคประสาท

2.1.5 สิ่งแวดล้อมทางการเมือง (Politic Environment) ได้แก่ สภาพอันเกิดจากนโยบายทางการเมืองที่มีผลต่อการบริหารงานภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะนโยบายของรัฐด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อลดกำลังคนที่ไร้สมรรถนะ ทำให้ข้าราชการเกรงกลัวว่าจะมีการกลั่นแกล้งไม่เป็นธรรมในการประเมิน ทำให้สุขภาพกายเป็นทุกข์ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพลดลง

สิ่งแวดล้อมทั้งห้าประเภทนี้เป็นสาเหตุโดยตรงที่ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้ปฏิบัติงานอย่างไร้ประสิทธิภาพ มีการขาดงาน มาทำงานสาย ลางานและเจ็บป่วยมากขึ้น

โคเวย์ (Covey, 1989, pp. 288 อ้างถึงใน เสน่ห์ จุ้ยโต, 2554, น. 70-71) ได้กล่าวถึงหลักการพัฒนาสุขภาพของบุคลากรที่สมดุล เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานมุ่งสู่แนวทางการต่ออายุ (renewal) เพื่อเพิ่มควมมีชีวิตชีวาของบุคคล ใน 4 มิติ ประกอบด้วย

1. มิติด้านร่างกาย เกี่ยวข้องกับการดูแลร่างกายอย่างดีประกอบด้วย การรับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะ พักผ่อนเพียงพอ และออกกำลังกายประจำ ควรมีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ โดยองค์กรเป็นผู้จัดกิจกรรมการบริหารทุกวันหลังเลิกงาน มีการจัดระบบโภชนาการที่เหมาะสมกับวัย มีการจัดการความเครียดโดยการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบเปิดเผย จริงใจต่อกัน และลดปัจจัยภายนอก ด้านกายภาพ ชีววิทยา และเคมีที่มีผลต่อความเครียด

2. มิติด้านจิตใจ เกี่ยวข้องกับการต่ออายุให้สดชื่นเข้มแข็งด้วยการอ่านและการเขียนหนังสือ หรือการศึกษาหาความรู้เพื่อฝึกฝนจิตใจให้รู้จักคิดและเข้าใจสถานการณ์รอบตัว สามารถจัดระเบียบและวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ควรเติมสุนทรีย์ภาพแห่งชีวิต เติมพลังจิตใจด้วยการสร้างนิสัยรักการอ่าน การวางแผนและการเขียน ทำให้มีจิตใจที่ดึงามมากขึ้น

3. มิติด้านจิตวิญญาณ เกี่ยวข้องกับระบบศูนย์กลางของค่านิยมของมนุษย์ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่เป็นส่วนตัวของบุคคลเป็นความจริงที่ปราศจากเงื่อนไขแห่งเวลาของมนุษยชาติ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีวิถีต่ออายุที่แตกต่างกัน เช่น การสวดมนต์ การทำสมาธิ การศึกษา การฟังดนตรี เพื่อให้เกิดความสงบและความสุขใจ ควรเติมค่านิยม อุดมการณ์ ทำงานเพื่อสาธารณะ มีการยอมรับค่านิยม อุดมการณ์ร่วมกัน

4. มิติด้านสังคมและอารมณ์ เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านการติดต่อสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดและความคาดหวังพร้อมที่จะให้บริการ มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจว่าทุกอย่างมีทางออก หรือทางเลือกที่สามเสมอ ควรมีการลดปัจจัยภายนอกสร้างความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การทำงานเป็นทีมแบบรวมพลัง และการสร้างความรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการทำงาน

3. โอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สภาพทางบริหารนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มนุษย์เป็นปัจจัยที่มีหน้าที่ในการรวบรวมปัจจัยอื่น ๆ ทั้งหมด ทั้งเงินหรืองบประมาณ วัสดุ เครื่องมือต่าง ๆ และวิธีการบริหารงาน เพื่อให้เกิดสภาพทางบริหารขึ้น ซึ่งถ้าหากองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงแล้ว องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ง่าย ด้วยเหตุนี้เองทุกองค์กรจึงต้องการทรัพยากรมนุษย์ของตนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง และวิธีการอย่างหนึ่งที่

จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง (เสนห์ จุ้ยโต, 2554, น. 160)

3.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นาเดิล (Leonard Nadle อ้างถึงใน เสนห์ จุ้ยโต, 2554, น. 154) ได้เสนอแนวคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการศึกษาต่อเนื่องที่มนุษย์จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สังคม เศรษฐกิจและการเมือง เปลี่ยนแปลงไปก็ต้องส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรมนุษย์ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นการฝึกอบรม (Training and Development) ในปัจจุบันแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 3 กิจกรรมที่สำคัญคือ

3.1.1 การฝึกอบรม (*training*) เป็นการเรียนรู้มุ่งเน้นการทำงานในปัจจุบัน

3.1.2 การศึกษา (*education*) เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในอนาคต

3.1.3 การพัฒนา (*development*) เป็นการเรียนรู้ที่มีได้มุ่งเน้นการทำงานแต่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง

3.2 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง หรือความเสื่อมโทรมได้ (เสนห์ จุ้ยโต, 2554, น. 160-162) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

3.2.1 ช่วยทำให้ระบบและวิธีปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้นช่วยเร่งเร้าความสนใจใฝ่ใจการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็ผลทำให้้องค์การประสบความสำเร็จในเรื่องในที่สุด

3.2.2 ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลดลง ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ลดค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานล่วงเวลาจากการทำงานล่าช้า หรือความไม่เข้าใจในลักษณะงานที่ต้องทำ

3.2.3 ช่วยลดระยะเวลาการเรียนรู้งานให้น้อยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย

3.2.4 ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาของตน ทำให้ลดภาระงานแก่หัวหน้าหน่วยงานที่ต้องคอยตอบคำถามหรือให้คำแนะนำอยู่เสมอ

3.2.5 ช่วยกระตุ้นบุคลากรต่าง ๆ ให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใด ๆ ในองค์กรก็ตาม มักจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถที่บุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการเลื่อนขึ้นได้ ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่มิได้เข้ารับการพัฒนา

3.2.6 ช่วยทำให้บุคคลนั้น ๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ทำให้คนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานซึ่งมีการคิดค้นและเสนอแนะสิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา หากสามารถรู้และเข้าใจอย่างแท้จริงแล้ว ย่อมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ และในที่สุดย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การยกระดับคุณภาพการพัฒนาบุคลากรและองค์กร คู่มือมาตรฐานสากล โดยการพัฒนาสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ที่จำเป็นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า) ของบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงเพียงพอที่จะขับเคลื่อนองค์กรสู่ระดับมาตรฐานสากล ซึ่งการพัฒนารายบุคคลเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรได้พัฒนาขีดความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการขององค์กร ด้วยเครื่องมืออันหลากหลายที่จะนำไปสู่การพัฒนานั้น เช่น การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง เป็นต้น (กรมสรรพากร, ออนไลน์)

วิธีการพัฒนา หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการพัฒนากุศลกร โดยสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการเรียนรู้ของบุคลากรแต่ละคน

1. การฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) เน้นการเรียนรู้จากผู้เรียนหลากหลายกลุ่มงาน/ตำแหน่งงาน โดยหน่วยงานจัดอบรมเองหรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรมหน่วยงานภายนอกที่เหมาะสม

2. การสอนงานและระบบพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring) เน้นการพัฒนาโดยผ่านกระบวนการถ่ายทอดอย่างต่อเนื่องระหว่าง “ผู้สอน” (ผู้บังคับบัญชา/พี่เลี้ยง) และผู้เรียน โดยวิธีอธิบายรายละเอียดของงาน ให้คำแนะนำ สอน หรือชี้แจง เป็นต้น

3. การมอบหมายงาน (Job Assignment) เน้นการกระจายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจการตัดสินใจภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ได้บังคับบัญชาไปปฏิบัติแทน ซึ่งงานที่มอบหมายส่วนใหญ่จะมีลักษณะที่เป็นงานประจำ หรือมอบหมายงาน ที่มีความยากหรือความท้าทายเพิ่มขึ้นกว่างานปัจจุบันเพื่อโอกาสความก้าวหน้า

4. การมีส่วนร่วมในงาน (Task Force Participation) เน้นการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน มีส่วนในกระบวนการวางแผน ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยอาจแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานในโครงการต่าง ๆ

5. การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เน้นการให้โอกาสบุคลากรได้ผลัดเปลี่ยนการทำงานต่างๆ ในหน่วยงาน เพื่อให้ได้ประสบการณ์ที่ต่างไปจากเดิม ได้ศึกษาเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติงานที่หลากหลาย

6. การให้คำปรึกษา (Counseling) เน้นการให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อบุคลากรมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานที่รับผิดชอบ โดยหัวหน้างานจะต้องทำหน้าที่ให้แนวทางและวิธีการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเป็นอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

7. การศึกษาต่อ (Education) เน้นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้หรือพัฒนาความรู้ โดยผ่านการศึกษาอย่างเป็นทางการจากสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะในสาขาที่สอดคล้องกับงานที่บุคลากรรับผิดชอบ หรือเป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มระดับความรู้ให้สามารถรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นได้ ทั้งนี้กรมฯ ไม่ได้จัดสรรงบประมาณในการศึกษาต่อ

8. การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) เน้นการให้บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้า ฝึกปฏิบัติด้วยตนเองจากแหล่ง /ช่องทางการเรียนรู้ต่างๆ เช่น อ่านหนังสือ หรือศึกษาระบบงานจาก Work Instruction หรือค้นคว้าข้อมูลจาก Internet/Intranet หรือเรียนรู้จาก e-Learning หรือสอบถามผู้รู้ เป็นต้น

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน

ในการทำงาน บุคลากรมิได้มีแต่ความพึงพอใจในเรื่องส่วนตัว และการได้รับรางวัลผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังและประสงค์ที่จะได้รับความก้าวหน้า และความมั่นคงประกอบด้วยเสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2535, น. 294 อ้างถึงใน ปรีชา คร้ามพัทตร์, 2545, น. 17)

วอลตัน (Walton, 1975, pp. 95 อ้างถึงใน นิตยาพร สาธร, 2546, น.4) กล่าวว่า
ในการทำงานนั้นพนักงานมีปรารถนา 4 ประการ คือ

1. ประารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นไม่ว่าจะโดยวิธีการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป

2. เพื่อได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะใหม่ ๆ แล้วจะนำเอาความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป

3. ประารถนาที่จะก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่น ๆ ในสังคม

4. ประารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขากระทำอยู่ พะยอม วงศ์สารศรี (2534, น. 148 อ้างถึงใน ปรีชา คร้ามพัคค์, 2545, น. 18) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งไว้ดังนี้

1. หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง

1.1 หลักความรู้ ความสามารถ (merit or ability factor) หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งด้วยวิธีนี้คำนึงถึงความรู้ ความสามารถเป็นเกณฑ์ โดยไม่คำนึงถึงความอาวุโส ส่วนมากวิธีนี้จะอาศัยการสอบเป็นเกณฑ์การตัดสินใจ

1.2 หลักอาวุโส และอุปถัมภ์ (Seniority and experience) หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้นมาเป็นเวลานานเพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานที่อาศัยประสบการณ์ซึ่งสั่งสมมานานให้เป็นประโยชน์ในการทำงานให้แก่องค์การ

1.3 หลักหลักความรู้ ความสามารถ และอาวุโส (Merit and seniority) วิธีนี้เป็นการประสานข้อบกพร่องของทั้ง 2 วิธีแรก คือ มีการพิจารณาความรู้ ความสามารถผนวกกับการมีประสบการณ์ที่ยาวนานในองค์การ

1.4 หลักอุปถัมภ์ (Patronage system) ในองค์การต่าง ๆ โดยทั่วไปมักจะหลีกเลี่ยงระบบนี้ได้ยาก การเลื่อนตำแหน่งในลักษณะนี้พิจารณาเลื่อนให้แก่พรรคพวกเครือญาติ โดยไม่คำนึงถึงความสามารถเป็นหลัก ทั้งนี้ ผู้บริหารมักจะอ้างถึงความมีเสถียรภาพและสามารถควบคุมนโยบายต่าง ๆ ตามที่ต้องการ

2. ความมั่นคงในการทำงาน

ในปัจจุบันผู้บริหารต่างมีความตระหนักในเรื่องความมั่นคงที่มีให้กับบุคลากร ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตลอดเวลา และต่อเนื่องไปจนถึงภายหลังเกษียณอายุ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจในการทำงานยิ่งขึ้น

อัมพร อุทธีกร (2514, น. 328-329 อ้างถึงใน นิทยาพร สาร, 2546, น. 43) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้ คือ

1) ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน กล่าวคือ ลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงาน มีความแน่ใจว่าหากปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้วจะได้รับการพิจารณาโดยไม่ลำเอียง

2) ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ช่วยให้พนักงานมีขวัญดีขึ้น ขวัญกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญผลงานที่ได้รับจากพนักงานที่มีขวัญเสียย่อมสู้พนักงานที่มีขวัญดีไม่ได้

3) เมื่อมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้น และเป็นเครื่องบำรุงขวัญในการทำงานแล้ว ผลของการทำงานอันเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการให้ความมั่นคงก็จะดีขึ้นเป็นเงาตามตัว ความมั่นใจหรือความสบายใจของลูกจ้างในการปฏิบัติงานโดยมีความมั่นคงนั้น เป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

นอกจากนี้แล้ว ธงชัย สันติวงษ์ (2535, น. 295-296 อ้างถึงใน ปรีชา คร้ามพัคตร์ 2545, น. 18-19) ได้กล่าวถึงรูปแบบชนิดของความมั่นคงแก่บุคลากรดังนี้

1) การให้รายได้แก่บุคลากรส่วนหนึ่งในกรณีที่ต้องว่างงาน ซึ่งในเรื่องนี้ต่างประเทศได้มีการจ่ายรายได้ให้แก่บุคลากรที่ไม่อาจจะหางานทำได้

2) การให้รายได้อันเนื่องมาจากความไม่สามารถทำงาน หรือเกิดกรณีทุพพลภาพ ส่วนมากธุรกิจมักจะมีการปฏิบัติ โดยมีการจ่ายให้ในช่วงที่เจ็บป่วยหรือไม่สามารถทำงานได้ โดยมีเหตุผลที่แพทย์รับรอง

3) การให้รายได้กรณีเกษียณอายุ เป็นเรื่องที่ได้ทำเป็นปกติมาช้านานแล้ว ในระบบข้าราชการพลเรือนสามัญในรูปของบำนาญ หรือบำเหน็จ สำหรับธุรกิจก็มีการจ่ายในรูปของเงินก้อนหรือบำเหน็จ เพื่อตอบแทนแก่บริการที่เคยได้ทำให้กับบริษัทมาก่อน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

การบูรณาการทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บุญแสง จีระภากร (2533, น. 10 อ้างถึงใน ปรีชา คร้ามพัคตร์ 2545, น. 19-20)

สำหรับองค์การที่เป็นทางการ (formal organization) เป็นองค์การที่มีการจัดตั้งขึ้นอย่างมีระเบียบแบบแผน ทุกสิ่งทุกอย่างจะถูกจัดให้อยู่รวมกันเป็นโครงสร้างที่ชัดเจน และคงที่แน่นอนแน่นอน จะมีการระบุถึงสิ่งต่าง ๆ เอาไว้อย่างครบถ้วน เพื่อสำหรับการยึดถือปฏิบัติตาม เช่น การกำหนดความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ (authority) อำนาจ (power) ภาระหน้าที่ (accountability) และความรับผิดชอบ (responsibility) นอกจากนี้ยังอาจกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์การไว้ด้วย ในองค์การที่เป็นทางการนี้จะระบุลักษณะงานของสมาชิกแต่ละคนพร้อมทั้ง

จุดมุ่งหมายต่าง ๆ ขององค์การเอาไว้อย่างชัดเจน เรื่องราวเกี่ยวกับฐานะ (status) เกียรติยศ (prestige) การจ่ายผลตอบแทน (pay) ลำดับสูงต่ำ (rank) และบทลงโทษต่าง ๆ จะถูกรักษาไว้เป็นระเบียบแบบแผนที่แน่นอน เนื่องจากองค์การประเภทนี้เน้นถึงความมีระเบียบ ความคล่องตัว ทุกอย่างมักจะคงทนถาวร และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

ส่วนองค์การที่ไม่เป็นทางการ (informal organization) เป็นองค์การที่ไม่มีระเบียบแบบแผนในการจัดสภาพขององค์การอาจรวมกันขึ้นอย่างง่าย ๆ และไม่แน่นแฟ้น (loosely) มีความคล่องตัวโดยไม่มีกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่บังคับไว้ ไม่มีการระบุถึงสิ่งต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนเป็นทางการและสิ่งต่าง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงไปในทางหนึ่งทางใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีพิธีรีตองอะไร

ถึงแม้ว่าผู้บริหารจะบังคับใช้โครงสร้างที่เป็นทางการก็ตาม แต่สภาพที่เป็นจริงนั้นภายในโครงสร้างขององค์การที่เป็นทางการนี้ จะมีองค์การที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นควบคู่อยู่ด้วยเสมอด้วยเหตุนี้การมองเห็นถึงความสำคัญการยอมรับให้องค์การมีโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการบางส่วนเกิดขึ้นได้จึงเป็นสิ่งจำเป็น (ธงชัย สันติวงษ์, 2530, น. 242 อ้างถึงใน ปรีชา คร้ามพัคตร์ 2545, น. 20) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การที่เป็นทางการมักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธันรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ (brotherhood) แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช้จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวก (spoils system) ไป วิธีการเสริมสร้างการบูรณาการทางสังคมในองค์การที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ กลุ่มสนในกิจกรรมต่าง ๆ แล้วค่อย ๆ นำเอากิจกรรมเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ (บุญแสง ชีระภากร, 2533, น. 10 อ้างถึงใน ปรีชา คร้ามพัคตร์, 2545, น. 20)

Walton (1975, pp. 95-96 อ้างถึงใน ปรีชา คร้ามพัคตร์, 2545, น. 20) ได้กล่าวว่า การบูรณาการด้านสังคมจะช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์การ เพราะทำให้เกิดความจริงใจจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในองค์การ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ และนอกจากนั้นทำให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย

6. ธรรมเนียมในองค์การ

ในการบริหารงานขององค์การ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลทุกคนในองค์การอย่างเท่าเทียมกัน และให้อิสระในการทำงาน ในการตัดสินใจ อิสระในการปฏิบัติงานวัดได้จาก การถูกควบคุม การถูกชี้นำมากน้อยเพียงใดจากผู้มีอำนาจสูงกว่า ข้อจำกัดของควมมีอิสระจะแตกต่างกันไปตามส่วนงาน ฝ่ายงาน หรือบริษัท ความมีอิสระในการแก้ปัญหาได้จาก

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา บริษัท ฝ่ายงาน นโยบายในการกำหนดหน้าที่ งบประมาณ อำนาจหน้าที่ที่ชอบธรรมในการปฏิบัติงาน การอนุมัติ และการตัดสินใจ (นิตยาพร สาร, 2546:47)

ประเวศน์ มหารัตนสกุล (2554, น. 52-53 อ้างถึงใน นิตยาพร สาร 2546, น. 48) ได้กล่าวถึงประเภทของควมมีอิสระในการปฏิบัติงาน ดังนี้

6.1 ประเภทของควมมีอิสระในการปฏิบัติงาน

6.1.1 ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทั่วไป การปฏิบัติงานจะถูกชี้แนะโดยระเบียบปฏิบัติปกติ และถูกชี้แนะโดยกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้แล้ว รวมทั้งถูกชี้แนะโดยนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับนี้ต้องอาศัยการกำกับดูแลจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และการปฏิบัติงานจะเป็นไปตามประเพณี กฎเกณฑ์ของท้องถิ่น เช่น ตามกฎหมายแรงงาน กฎกติกาสงคเทศบาล สุขาภิบาล ฯลฯ การปฏิบัติงานในระดับงานนี้พนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจและจะตัดสินใจได้ตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้เท่านั้น

6.1.2 ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติและกระบวนการ การปฏิบัติงานจะถูกชี้แนะโดยข้อปฏิบัติและกระบวนการทั่วไป ทั้งที่เคยมีมาก่อนและได้กำหนดเป็นนโยบายของบริษัท จนกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ การปฏิบัติงานในระดับนี้จะได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา แต่ตัวพนักงานจะมีความอิสระในการกำหนดวิธีการที่จะปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งผลสำเร็จที่ว่านั้นอาจถูกตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชาได้

6.1.3 ปฏิบัติตามนโยบาย การปฏิบัติงานในระดับนี้มีลักษณะและขนาดในระดับฝ่ายงาน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย นโยบาย และภารกิจของบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในระดับนี้จะมีความอิสระในการกำหนดผลสำเร็จของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานเองสามารถกำหนดวิธีจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ การปฏิบัติงานในระดับนี้ต้องอาศัยเวลาในการปฏิบัติงานจึงจะเห็นผลดังกล่าว อาจต้องใช้เวลาประมาณ 1 ถึง 3 ปี หรือมากกว่า

6.1.4 การกำหนดนโยบาย (งาน/ธุรกิจ) ใหม่ การปฏิบัติงานในระดับนี้เป็นการตอบสนองนโยบายของบริษัท โดยอาศัยหลักการบริหารที่ต้องใช้ความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน ไม่มีแบบอย่างใดที่จะยึดถือเป็นกฎเกณฑ์แน่นอนตัวแปรที่เกี่ยวข้องจะพลิกผันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นแนวคิดที่มีจุดเริ่มมาจากแนวโน้มนทางด้านประชากร สภาวะทางสังคม และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับบทบาทหน้าที่ในครอบครัว รูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป อายุเฉลี่ยของแรงงานกำลังคนสูงขึ้น ผู้คนต้องทุ่มเทใน

การทำงานให้ได้ผลงานเป็นที่พอใจของนายจ้าง จึงเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และผลกระทบต่อการจัดสรรเวลาในการดูแลครอบครัว และชีวิตส่วนตัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการทำงาน ในที่สุด ดังนั้น การกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จึงเป็นเป้าหมายของการบริหารองค์กร ในการดึงดูดและรักษาทุนมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

ความสมดุลชีวิตในการทำงาน (Work Life Balance) เป็นการกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเองแต่โดยทั่วไปแล้วจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดการรับรู้ถึงระดับความสมดุลดังกล่าวของตนเองคือความรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจที่จะจัดการกับภาระงาน กิจกรรมการปฏิบัติงานต่างๆ และการบริหารเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพความต้องการของตนเอง ดังนั้น การริเริ่มแนวคิดเพื่อส่งเสริมความสมดุลชีวิตในการทำงานอย่างเป็นระบบ จึงเป็นโอกาสอันดีที่จะได้พิจารณามิติต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างรอบด้าน ได้แก่ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน (Work Flexibility) ด้านการลาหยุดงาน (Leave Work) ด้านการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health Promotion and Well-Being) และด้านการช่วยเหลือทางการเงิน (Financial Support) (ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ, 2548 : เว็บไซต์)

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คือ ความสามารถในการจัดการบทบาทและความต้องการด้านต่าง ๆ ของชีวิตให้มีความพอเหมาะพอดี หรือการมีดุลยภาพกัน โดยความสมดุลในที่นี้หมายถึงสมดุลใน 3 ด้าน คือ สมดุลด้านเวลาที่ให้ระหว่างงานกับชีวิต (Time Balance) สมดุลด้านการมีส่วนร่วมในงานและชีวิต (Involvement balance) และสมดุลด้านระดับความพึงพอใจในการทำงานและชีวิต (Satisfaction balance) (Hutton A., 2005 อ้างถึงใน จุฑาภรณ์ หนูบุตร, 2553 น. 11)

สำนักวิจัยและพัฒนาบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้อธิบายถึงความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน กล่าวคือ การมีทางเลือกในการสร้างความยืดหยุ่น มีสภาพแวดล้อมสนับสนุนและส่งเสริมทำให้คนมุ่งความสนใจในงานขณะทำงาน รวมไปถึงการสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมสนับสนุน สิ่งที่จะทำให้บุคลากรบรรลุความต้องการของชีวิต และความยืดหยุ่นดังกล่าวเป็นเหมือนกลยุทธ์ให้ความต้องการของบุคคลและธุรกิจมาบรรจบกัน (สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548:เว็บไซต์)

สำนักงาน ก.พ. (อ้างถึงใน ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ, 2549:เว็บไซต์) ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ว่า เป็นการกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง

Work foundation แห่งสหราชอาณาจักร (อ้างถึงใน ภาณุกาพย์ พงศ์อดิชาติ, 2549: เว็ปไซค์) ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิ มีเสียงในการกำหนดเวลา สถานที่ และวิธีการทำงานของตน ซึ่งสิทธินี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิทธิ ของปัจเจกบุคคลที่จะใช้ชีวิตในด้านอื่นที่นอกเหนือไปจากหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดรายได้ ได้รับการยอมรับและเคารพในฐานะ เป็นมาตรฐานทางความคิด โดยมุ่งให้เกิดการเอื้อประโยชน์ ร่วมกัน ระหว่างปัจเจกบุคคล องค์กร และสังคม

State service commission แห่งประเทศนิวซีแลนด์ (อ้างถึงใน ภาณุกาพย์ พงศ์อดิชาติ, 2549: เว็ปไซค์) ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่า เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง การทำงาน เพื่อยังชีพกับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น บทบาทการเป็นสมาชิกของครอบครัวและชุมชน การสันทนาการ และการพัฒนาตนเองทางด้านต่าง ๆ ของพนักงาน

Alliance for Work-Life Progress แห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างถึงใน ภาณุกาพย์ พงศ์ อดิชาติ 2549) ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่า การที่องค์กรมีการจัด แบบแผนการปฏิบัติ นโยบาย โครงการ และปรัชญา ที่มุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนในองค์กรประสบความสำเร็จทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตที่บ้าน

ภาณุกาพย์ พงศ์อดิชาติ (2549) มีความเห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดการรับรู้ ถึงระดับความสมดุลดังกล่าวของบุคคล ก็คือ ความรู้สึกวาดตนมีอำนาจที่จะจัดการภาระงาน กิจกรรมการปฏิบัติงานต่าง ๆ และบริหารเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพความ ต้องการของตนเอง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจจะนำมาใช้กำหนดนิยามของ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับ การทำงาน ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ชมรมบริหารงานบุคคลชลบุรี (2554) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงาน ปัจจุบันหลายๆ บริษัท เริ่มให้ความสำคัญกับคำว่า Work Life Balance (WBL) หรือ Quality of Work Life (QWL) กันมาก โดยเฉพาะองค์กรที่มีคนมาก ชับซ้อนและ ทำงานหนัก การมุ่งเน้นให้พนักงานมีชีวิตการทำงานที่ดี โดยพยายามปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม การทำงานใหม่ เพื่อทำให้คนมีความสุขจากการทำงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านต่างๆ เช่น

ด้านปัจจัยองค์กร เช่น ลักษณะงาน กระบวนการทำงาน ความอิสระในการตัดสินใจ ความพร้อมด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (ระบบการสื่อสาร บรรยากาศการทำงาน ความสะดวกสบาย สังคมเพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งผู้บริหารหรือสไตล์ องค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งของความสุข

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น สุขภาพร่างกายและจิตใจ การใช้ความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้า การยอมรับ รางวัลเมื่อทำงานสำเร็จ ความเสมอภาคและความยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาตนเอง ระบบการประเมินผลงาน)

องค์กรที่จะแข็งแกร่งในอนาคต จะต้องสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของคน การแข่งขันทำให้พนักงานพึงพอใจ คือ กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร คนทำงานโดยทั่วไปหากได้องค์กรที่ดี มักจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรมากกว่าองค์กรที่ปฏิบัติตรงกันข้าม

คำว่า สมดุลชีวิตการทำงาน มีความหมายที่ประกอบ ด้วยคำ 3 คำได้แก่คำว่า 'งาน' 'ชีวิต' และ 'สมดุล' คำว่า 'งาน' หมายถึง กิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับงานที่ครอบ คลุมทั้งการทำงานตาม เวลางานปกติและกิจกรรมอื่นที่ ต้องทำนอกเวลางาน เช่น กิจกรรมที่ต้องทำต่อเนื่องเกิน เวลางาน ปกติ กิจกรรมในงานบางประเภทที่ไม่สามารถ แบ่งแยกเวลางานจากชีวิตครอบครัวได้ (เช่นเกษตรกรรม, งานค้าขายปลีก) คำว่า 'ชีวิต' หมายถึงการใช้ชีวิตกับ ครอบครัว การมีอิสระ ในการใช้เวลาพักผ่อนส่วนตัว หรือ การใช้เวลาสำหรับสานสัมพันธ์ในครอบครัว (family friendly) คำว่า 'สมดุล' หมายถึง การแบ่งเวลาให้แก่งาน และชีวิตอย่างเหมาะสม ซึ่งความสมดุลนี้อาจมีความ แตก ต่างกันในแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์

สมดุลชีวิตการทำงาน คือ ความสามารถในการจัดการบทบาทและความต้องการ ด้านต่างๆ ของชีวิตให้มีความพอเหมาะพอดีกัน (Fit) หรือมีดุลยภาพ (Equilibrium) โดยความสมดุล หมายถึง สมดุลใน 3 ด้านคือ สมดุลด้านเวลาที่ให้ระหว่างงานกับ ชีวิต (Time balance) สมดุลด้าน การมีส่วนร่วมในงานและชีวิต (Involvement balance) และสมดุลด้านระดับความพึงพอใจในงาน และชีวิต (satisfaction balance)

สมดุลชีวิตการทำงาน คือ การไม่มีความขัดแย้ง ในชีวิตการทำงาน (Work-life conflict) เนื่องจากโดย ธรรมชาติแล้ว ถึงแม้จะมีสมดุลชีวิตการทำงาน คนส่วนใหญ่อาจไม่สามารถ รับรู้ความสมดุลนั้นได้ แต่หากว่ามี ความไม่สมดุลหรือความขัดแย้งระหว่างชีวิตกับงานก็จะ สามารถรับรู้ได้ง่ายกว่า เช่นเมื่อเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า จากงาน ไม่มีความสุขในงาน หรือมีปัญหา ในชีวิตครอบครัวที่เกิดจากงาน ก็จะรู้สึกรู้สึกว่ามีความขัดแย้งระหว่างงาน กับชีวิตครอบครัว ดังนั้น จึงมีผู้ให้คำจำกัดความของ สมดุลชีวิตการทำงานโดยมองในด้านความขัดแย้งในชีวิต การทำงาน

7.1 การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ชมรมบริหารงานบุคคลชลบุรี (2554) ได้เสนอแนะในการปรับองค์กรเพื่อสร้าง ความสุขให้พนักงานไว้ดังนี้

7.1.1 สร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน ให้กับพนักงาน เช่น ไม่ควบคุมเวลาในการเข้า-ออก งานเคร่งครัดเกินไป อนุญาตให้พนักงานสามารถสลับเวลา ทำงานได้ตามความเหมาะสม หรือการ เปิดโอกาสให้ทำงานที่บ้าน 1-2 วัน ในแต่ละสัปดาห์

7.1.2 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ให้น่าอยู่ เป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแต่งตัว ได้ตามโอกาส แต่เหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ บรรยากาศสถานที่ทำงานที่ดีและการแต่งกายแบบ casual จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและทำงาน ประสานกันดีขึ้น

7.1.3 วางแผนการทำงานให้เป็นระบบ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและถูกต้อง ออกแบบ ขั้นตอนการทำงานให้สั้นลงและง่าย ต่อการปฏิบัติ

7.1.4 ผู้บริหารต้องกำหนดความเร่งด่วน ของงานและแจ้งให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจนถึงกรอบเวลาที่ต้องการให้งานเสร็จ รวมทั้งต้องสนับสนุนทรัพยากรให้เพียงพอ มีการแบ่งงานและเฉลี่ยความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม

7.1.5 จัดสวัสดิการที่ช่วยแบ่งเบาภาระ ค่าครองชีพ เช่น การช่วยค่ารักษาพยาบาล ครอบครัว ทุนการศึกษาบุตร บริการรถรับ-ส่ง พนักงาน เป็นต้น จัดสรรทุนการที่หลากหลายและเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมได้ตามความสนใจ รวมทั้งกิจกรรมที่ช่วย เสริมสร้างด้านสุขภาพและจิตใจ

7.1.6 ส่งเสริมกิจกรรมที่ครอบครัวพนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ เช่น การแข่งขันกีฬาภายในงานเลี้ยงปีใหม่ งานเลี้ยงครบรอบการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

องค์กรต้องมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนประสบความสำเร็จทั้งในอาชีพ ชีวิตที่บ้าน และชีวิตส่วนตัว ในเวลาเดียวกัน ในการจะทำเช่นนี้ได้พนักงานต้องรู้ว่าตนมีอำนาจที่จะจัดการภาระงาน ตารางกิจกรรมการปฏิบัติงานต่างๆ และบริหารเวลาที่จะใช้ในการ ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง แม้ว่าแต่ละคนจะมีความต้องการและบทบาทที่แตกต่างกันไปตามแต่สภาพชีวิตของแต่ละคนถ้าสามารถสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นได้ พนักงานก็จะรู้สึกชีวิตดำเนินไป อย่างมีความสุข และที่สนุกกับการทำงานด้วยในเวลาเดียวกัน

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

8.1 ความหมายของความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ชลิต พุกผาสุก (2549, น. 15-17 อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2554, 54) ได้ให้ความหมายงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ข้าราชการเป็นผู้นั่งในสังคม มีหน้าที่โดยตรงที่ต้องปฏิบัติกับสังคมในชุมชน ตามแต่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในภารกิจต่างกันไป โดยเฉพาะการนำเอางานราชการออกไปสู่ชุมชนในรูปของการให้บริการต่าง ๆ เช่น การจัดงานวันเด็ก การพัฒนา

ช่วยเหลือประชาชน การบรรเทาสาธารณภัยกองทัพอากาศ ในการปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชน เมื่อภัยพิบัติ หรือภาวะคับขันทั้งภายในและต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์เรื่องราวกิจกรรมให้ ชุมชนได้รับทราบ มีการสร้างความสัมพันธ์ที่มีผลต่องานของข้าราชการ อาจจะเป็นการปรับปรุง อาคารสถานที่ พัฒนาและสร้างความศรัทธาแก่ผู้มาติดต่อราชการ การปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับการ แต่งกาย กิริยามารยาท ท่าทางการวางตัว ความรู้สึคนึกคิด อารมณ์ ภาษา ทักษะ การสื่อความหมาย และวางแผนทางปฏิบัติร่วมกันระหว่างข้าราชการที่รับผิดชอบในงานความสัมพันธ์กับชุมชน

พิศาล คลังทอง (2549, น. 55 อ้างถึงใน กาญจนนา บุญเพลิง, 2554, น. 54)

ได้ให้ความหมายของลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่มี ผลต่องานของข้าราชการ มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน ประเทศชาติ โดยการนำเอางาน ราชการออกไปสู่ชุมชน ในรูปของการบริการต่าง ๆ เช่น การจัดงานวันเด็ก การบริจาคโลหิต การบรรเทาสาธารณภัยกองทัพอากาศ ในการปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชนเมื่อภัยพิบัติ หรือภาวะ คับขันทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยในสังคม และความปลอดภัยของ ประชาชน

Walton (1975, pp. 93-95 อ้างถึงใน กาญจนนา บุญเพลิง, 2554, น. 54) ได้ให้ ความหมายของด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ลักษณะงานที่ส่วนเกี่ยวข้องและ สัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับ ว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและการช่วยเหลือทางสังคม

8.2 ความสำคัญของความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

พรสุข อิศวนิเวศน์ (2541, น. 51 อ้างถึงใน กาญจนนา บุญเพลิง, 2554, น. 54)

ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่ม ปฏิบัติงานนั้น ความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีผลทำให้สังคมยอมรับองค์กร องค์กรนั้นก็จะสามารถ ดำเนินไปได้ด้วยดีต่อไป นอกจากนี้ เมื่อมีการคำนึงถึงความต้องการของสังคมแล้ว การทำงานก็จะ สอดคล้องเป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้ปฏิบัติงานก็จะได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมด้วย ส่งผลให้ เกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กรของตนเองในที่สุด

2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดสรรพากรภาค 9 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ดังนี้

2.1 วิสัยทัศน์

ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม

2.2 พันธกิจ

- 1) จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
- 2) จัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง ทั่วถึง เป็นธรรมตามกฎหมาย
- 3) ให้บริการดูแล และให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษีด้วยความจริงใจ
- 4) สร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้กับประชาชน

2.3 อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้
เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค
- 2) กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบ
ภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้ง
ตอบข้อหารือทางภาษีอากร
- 4) กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 5) พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
- 6) ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี
- 7) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
- 8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
หรือที่ได้รับมอบหมาย

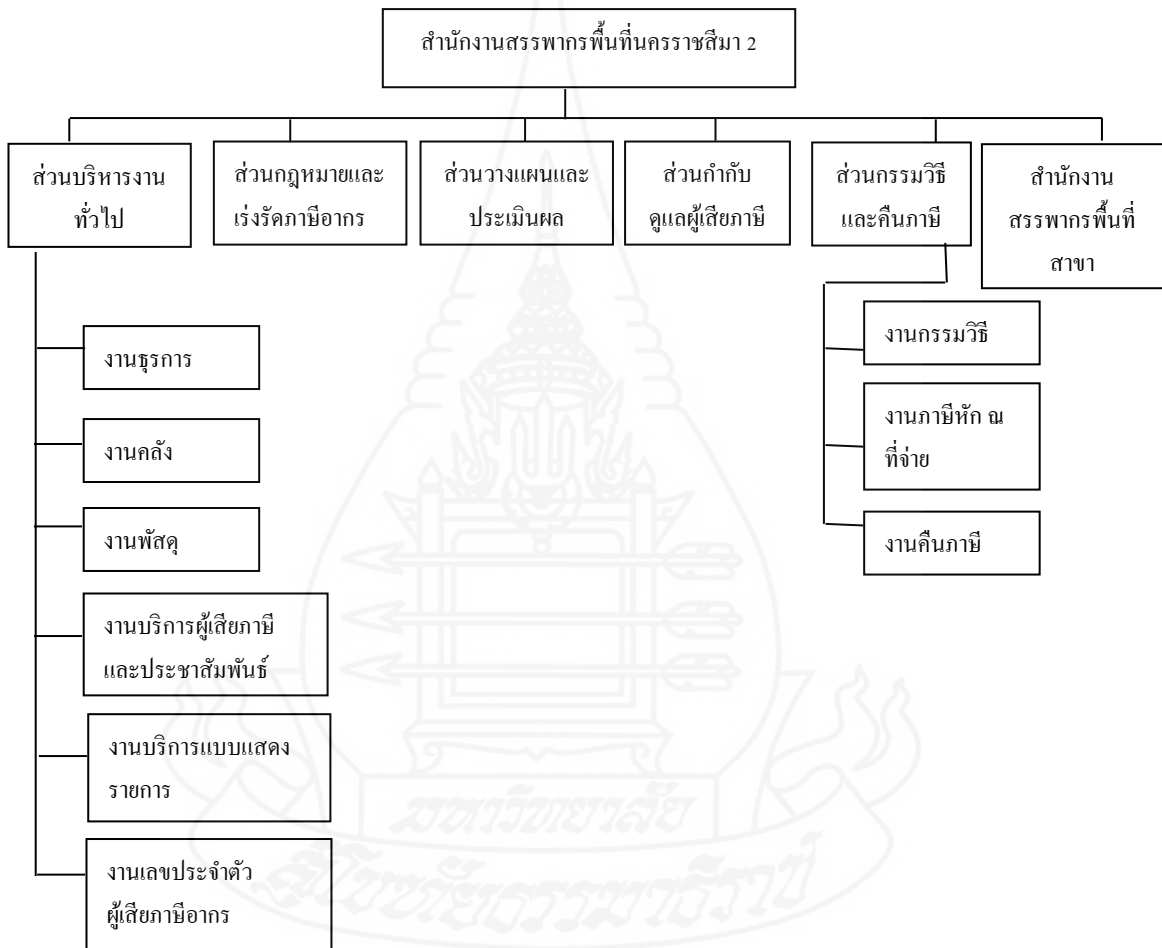
ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

- 1) รับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่น ๆ ตามที่
ได้รับมอบหมาย
- 2) ดำรวจแหล่งภาษีอากร เพื่อขยายฐานภาษีอากรค้าง

- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง
- 4) ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร
- 5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4 โครงสร้างหน่วยงานภายใน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารภายในสำนักงาน ดังภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญลักษณ์ ปาละกุล (2553: 87-88) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดคือด้านความเกี่ยวข้องและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาเป็นคุณภาพในการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สำหรับด้านที่คุณภาพต่ำที่สุดคือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กรมสรรพากร ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้าน อายุ ประเภทของตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยข้าราชการกรมสรรพากรที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าข้าราชการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และข้าราชการกรมสรรพากรที่มีตำแหน่งประเภททั่วไปมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าข้าราชการกรมสรรพากรที่มีตำแหน่งประเภทวิชาการ และข้าราชการกรมสรรพากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าข้าราชการกรมสรรพากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

อนงค์ อัจฉริยวณิช (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมทั้ง 8 อยู่ในระดับสูง โดยสูงที่สุดคือ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอตามลำดับ (2) บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุดคือ บุคลากรเพศหญิง อายุสูงกว่า 50 ปี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท วุฒิการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 6-10 ปี ตำแหน่งข้าราชการและสังกัดฝ่ายกรรมวิธีและคินภายี สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น ควรดำเนินการในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

สุนันท์ ลิ้มรัตนพันธ์ (2553:110) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ณัฐพล ศีลาทอง (2552:77-79) ศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการบูรณาการด้านสังคมและด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับสูง ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง (2) เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพและจำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรม ที่แตกต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกัน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนและจำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแล ที่แตกต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิวัฒน์ สุวรรณรัตน์ (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มากเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านเดียว คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมที่อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั่วโมงการสอนต่อสัปดาห์ และขนาดโรงเรียนที่สังกัด พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุราชการ พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์แบบจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ครูที่มีอายุราชการต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน ยกเว้นกลุ่ม อายุราชการระหว่าง 21-40 ปี กับ 41-60 ปี จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายได้แตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาทกับ 30,000 บาทขึ้นไป จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ศศิกานต์ โกมินทร์ (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับมากมี 4 ด้าน โดยด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลางมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและ

ความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่าด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ

กำเชิง นาดอน (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคือด้านธรรมเนียมขององค์กร ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ด้านความสมดุลในชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และอยู่ในระดับต่ำคือด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอตามลำดับ (2) บุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ระดับรายได้ และอายุราชการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

สุธรรม จันนุ้ย (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ในเขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในเขตภาคกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านสิทธิของพนักงาน ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ (2) ข้าราชการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในเขตภาคกลาง ที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการรับราชการและรายได้ต่อเดือน

แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการที่มี เพศ สังกัดส่วนงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในเขตภาคกลาง ได้แก่ การผลักดันนโยบายด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานและเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น และการมีหน่วยงานให้คำปรึกษาด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

กมลชนก โรจนกิจเกษตร (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายได้เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ด้านการปฏิบัติงานในสังคม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (2) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สุชาลินี โรจนวีระ (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 2 (ศรีราชา) ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 2 (ศรีราชา) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.68$) โดยมีคุณภาพชีวิตในด้าน ความสมดุลระหว่างหน่วยงาน กับชีวิตส่วนตัวเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม สำหรับอันดับ 3 คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อันดับ 4 คือ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร อันดับ 5 คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง อันดับ 6 คือด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อันดับ 7 คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม (2) การเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง พบว่า บุคลากร

ที่เป็นเพศ หญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่าเพศชาย สถานภาพแยกกันอยู่ อายุระหว่าง 51-60 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ระยะ เวลาการปฏิบัติ 10 ปีขึ้นไป ระดับตำแหน่งผู้บริหารซี 6-7 เป็นกลุ่มที่มีคุณภาพชีวิตดีกว่ากลุ่มอื่น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง จำนวนทั้งหมด 141 คน (ณ เดือนกรกฎาคม 2558) แบ่งเป็นแต่ละฝ่าย/ส่วน ดังนี้

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	จำนวน	20	คน
ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	จำนวน	12	คน
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	จำนวน	39	คน
ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	จำนวน	22	คน
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	จำนวน	9	คน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	จำนวน	39	คน
	รวม	141	คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 โดยวางแนวทางคำถามตามกรอบแนวคิดการศึกษา แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และฝ่าย/ส่วนที่สังกัด เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำนวน 40 ข้อ โดยมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม | จำนวน 5 ข้อ |
| 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) โอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล | จำนวน 5 ข้อ |
| 4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน | จำนวน 5 ข้อ |
| 6) ธรรมเนียมในองค์กร | จำนวน 5 ข้อ |
| 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม | จำนวน 5 ข้อ |

ลักษณะคำถามในตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert (Likert Five Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดค่าของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ โดยมีความหมายดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
- 1 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open End) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 8 ข้อ ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.2 การทดสอบและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ดังนี้

2.2.1 นำแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแก้ไขความถูกต้องและให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขภาษาและคำถามใช้กระชับ ชัดเจน ให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และเข้าใจสำหรับผู้ตอบคำถามในแบบสอบถาม

2.2.2 ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.978

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ และตรวจสอบความถูกต้องแล้วให้บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 กรอกแบบสอบถาม จำนวน 141 คน

3.2 เก็บข้อมูลที่ละเอียด/ส่วน จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล บันทึกข้อมูลก่อนนำไปประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำตารางวิเคราะห์สถิติ เพื่อนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และฝ่าย/ส่วนที่สังกัด

4.2 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน คำนวณ โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) สัญลักษณ์ \bar{x} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัญลักษณ์ S.D. ในการอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 และเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

4.3 การแปลผลผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ของเบสท์
(อ้างถึงใน ฉัชพล ภู่อิ่ง, 2540, น. 62)

ค่าเฉลี่ย 4.50– 5.00 แสดงว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50– 4.49 แสดงว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50– 3.49 แสดงว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50– 2.49 แสดงว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.49 แสดงว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาด้วยการแบ่งกลุ่มข้อมูล การจัดกลุ่มข้อมูล การแยกแยะประเด็น และการเชื่อมโยงข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 141 คน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตามขั้นตอนและขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามลักษณะ

ส่วนบุคคล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการเสนอผลการวิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t – test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F – test)
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
	(141)	(100.00)
เพศ	29	20.6
ชาย	112	79.4
หญิง		
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	18	12.8
30-39 ปี	40	28.4
40-49 ปี	55	39.0
50 ปี ขึ้นไป	28	19.8
สถานภาพ		
โสด	64	45.4
สมรส	64	45.4
หม้าย	4	2.8
หย่า/แยกกันอยู่	9	6.4
ระดับการศึกษา		
สูงสุด	18	12.8
ต่ำกว่าปริญญาตรี	88	62.4
ปริญญาตรี	35	24.8
สูงกว่าปริญญาตรี		

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
	(141)	(100.00)
รายได้รวมต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	7	5
10,000 - 20,000 บาท	44	31.2
20,001 – 30,000 บาท	36	39.7
สูงกว่า 30,001 บาท	34	24.1
ตำแหน่งงาน		
ข้าราชการ	107	75.9
ลูกจ้างประจำ	9	6.4
ลูกจ้างชั่วคราว	25	17.7
อายุงาน		
1-5 ปี	26	18.4
6-10 ปี	5	3.6
11-20 ปี	66	46.8
มากกว่า 20 ปี	44	31.2
ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด		
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	20	14.1
ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	12	8.5
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	39	27.7
ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	22	15.6
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	9	6.4
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	39	27.7

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 141 คน มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60
2. อายุ บุคลากรส่วนใหญ่ อายุมากที่สุดมีอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคืออายุ 30 – 39 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ลำดับต่อมาคืออายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 และน้อยที่สุดมีต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8
3. สถานภาพ บุคลากรมีสถานภาพโสดและสมรส จำนวนเท่ากัน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และน้อยที่สุดคือหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.
4. ระดับการศึกษาสูงสุด บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี 35 คน และน้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8
5. รายได้รวมต่อเดือน บุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้รวมต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และรายได้สูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยที่สุดคือรายได้รวมต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5
6. ตำแหน่งงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราว 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และน้อยที่สุดคือลูกจ้างประจำ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4
7. อายุงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคืออายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ลำดับต่อมาคืออายุงาน 1-5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และน้อยที่สุดคืออายุงาน 6-10 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5
8. ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีและสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 39 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมาคือฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ลำดับต่อมาคือฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และฝ่ายวางแผนและประเมินผล จำนวน 12 คน และน้อยที่สุดคือ ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 141 คน ปรากฏตามตารางที่ 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำแนกรายด้าน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิต			ลำดับ ที่
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.88	0.74	ปานกลาง	8
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ	3.09	0.77	ปานกลาง	7
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ ความสามารถของบุคคล	3.38	0.70	ปานกลาง	4
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	3.12	0.75	ปานกลาง	6
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน	3.53	0.83	มาก	3
6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร	3.16	0.65	ปานกลาง	5
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	3.59	0.80	มาก	2
8. ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อ สังคม	3.66	0.89	มาก	1
ภาพรวม	3.30	0.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$) และเมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา
คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ($\bar{X}=3.59$) และการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน
ร่วมกัน ($\bar{X}=3.53$) ส่วนระดับปานกลางได้แก่ โอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของ
บุคคล ($\bar{X}=3.38$) ธรรมเนียมในองค์กร ($\bar{X}=3.16$) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน

($\bar{X}=3.12$) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X}=3.09$) และน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม($\bar{X}=3.12$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
1. ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนทั้งหมดในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการครองชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน	2.77	0.97	ปานกลาง	4
2. ท่านได้รับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน	2.75	0.87	ปานกลาง	5
3. ท่านพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ	2.79	0.92	ปานกลาง	3
4. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.11	0.85	ปานกลาง	1
5. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ	2.96	0.93	ปานกลาง	2
ภาพรวม	2.88	0.91	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.88$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน ($\bar{X}=3.11$) รองลงมาคือ ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=2.96$) ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ($\bar{X}=2.79$) ต่อมาคือ ได้รับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ ($\bar{X}=2.75$) และน้อยที่สุดคือ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนทั้งหมดในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการครองชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X}=2.77$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงาน
ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
6. หน่วยงานของท่านมีสถานที่ทำงานที่มี อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นรบกวน บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน และ มีแสงพอเหมาะในการปฏิบัติงาน	3.37	1.01	ปานกลาง	1
7. หน่วยงานของท่าน มีห้องทำงาน/พื้นที่ ทำงานที่มีความสะดวกเรียบร้อย เป็นระเบียบ	3.22	1.02	ปานกลาง	2
8. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	2.96	1.12	ปานกลาง	4
9. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมออก กำลังกาย การเล่นกีฬาหน่วยงานของท่าน จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อย ปีละครั้ง	2.77	1.04	ปานกลาง	5
10. สถานที่ทำงานโดยรวมของท่านมีบรรยากาศ ที่ดี ส่งเสริมให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน	3.13	0.92	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.09	1.20	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากร
พื้นที่นครราชสีมา 2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ
มีสถานที่ทำงานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นรบกวน บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน
และมีแสงพอเหมาะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ มีห้องทำงาน/พื้นที่ทำงานที่มีความ
สะดวกเรียบร้อยเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.22$) สถานที่ทำงานโดยรวมมีบรรยากาศที่ดี ส่งเสริมให้

บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน ($\bar{X}=3.13$) ต่อมาคือ การมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=2.96$) และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย การเล่นกีฬา หน่วยงานของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้ง ($\bar{X}=2.77$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ ความสามารถของบุคคล	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
11. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.40	0.78	ปานกลาง	3
12. ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนา บุคลากร โดยได้รับการอบรม สัมมนา ภายนอก สถานที่	3.25	0.94	ปานกลาง	4
13. หน่วยงานของท่านมีแผนการฝึกอบรมเพื่อ พัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.40	0.82	ปานกลาง	3
14. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนในการปฏิบัติงานกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.44	0.84	ปานกลาง	1
15. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีอิสระ	3.42	0.88	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.38	1.09	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

คือ การสามารถแสดงความคิดเห็นแปลกเปลี่ยนในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.44$) รองลงมาคือ การมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีอิสระ ($\bar{X}=3.42$) หน่วยงานมีแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.40$) การได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X}=3.40$) และน้อยที่สุด คือท่านได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยได้รับการอบรม สัมมนา ภายนอกสถานที่ ($\bar{X}=3.25$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
16. หน่วยงานของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของท่านมีความชัดเจน มีตำแหน่งที่สูงขึ้นให้ท่านมีโอกาสก้าวขึ้นไปตามลำดับ	2.93	0.99	ปานกลาง	4
17. หน่วยงานของท่านมีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	2.90	0.95	ปานกลาง	5
18. หน่วยงานของท่านมีระบบการโยกย้ายที่มีความยุติธรรม	2.97	0.94	ปานกลาง	3
19. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.06	0.96	ปานกลาง	2
20. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นอาชีพที่มั่นคง	3.74	1.00	มาก	1
ภาพรวม	3.12	0.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คือ งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นอาชีพที่มั่นคง ($\bar{X}=3.74$) อยู่ระดับมาก ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าใน

หน้าที่การงาน มีอิสระ ($\bar{X}=3.42$) รองลงมาคือ หน่วยงานมีระบบการโยกย้ายที่มีความยุติธรรม ($\bar{X}=2.97$) หน่วยงานมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน มีตำแหน่งที่สูงขึ้นให้บุคลากรมีโอกาสดำเนินไปตามลำดับ ($\bar{X}=2.93$) และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=2.90$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
21. หน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีมโดย ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	3.34	0.96	ปานกลาง	4
22. หน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่าง อบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน	3.33	1.05	ปานกลาง	5
23. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นที่ ปรึกษาที่ดีและช่วยท่านแก้ปัญหาอย่าง สม่ำเสมอในเรื่องงาน	3.57	0.87	มาก	3
24. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	3.60	0.93	มาก	2
25. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.79	0.97	มาก	1
ภาพรวม	3.53	0.96	มาก	

จากตารางที่ 4.7 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.79$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.60$) และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาที่ดีและช่วยแก้ปัญหาอย่างสม่ำเสมอในเรื่องงาน ($\bar{X}=3.57$) ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมโดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ($\bar{X}=3.34$) และน้อยที่สุด คือหน่วยงานมีการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ($\bar{X}=3.33$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมเนียมในองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
26. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิ ที่ตนพึงมีพึงได้ในที่ทำงานได้อย่างเสรี	3.26	0.80	ปานกลาง	1
27. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้าน การปฏิบัติงานหรือนโยบายในการปฏิบัติงาน ต่อผู้บังคับบัญชา	3.23	0.82	ปานกลาง	2
28. ท่านมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับ ความรู้ความสามารถของตนเองได้	2.82	0.89	ปานกลาง	4
29. หน่วยงานของท่านให้สิทธิในการปฏิบัติงาน ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ	3.21	0.74	ปานกลาง	3
30. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่	3.26	0.83	ปานกลาง	1
ภาพรวม	3.16	1.00	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ด้านธรรมเนียมในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และการสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีพึงได้ในที่ทำงานได้อย่างเสรี ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมาคือ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานหรือ นโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.23$) หน่วยงานของท่านให้สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.21$) และน้อยที่สุดคือ การมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเองได้ ($\bar{X} = 2.82$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
31. ภาระหน้าที่ทางครอบครัวของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการทุ่มเทให้กับการทำงาน	3.52	0.99	มาก	5
32. ท่านสามารถทำงานควบคู่ไปกับการดูแลสมาชิกภายในครอบครัวได้เป็นอย่างดี	3.58	0.95	มาก	3
33. ท่านได้พักผ่อนได้อย่างเต็มที่ในช่วงวันหยุด	3.63	0.94	มาก	2
34. การทำงานของท่านไม่ส่งผลต่อการทำกิจกรรมอื่น เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร การสัมมนา การเลี้ยงสังสรรค์ การท่องเที่ยว	3.54	0.81	มาก	4
35. ท่านสามารถจัดสรรเวลาของตัวเอง ครอบครัว สังคมและการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.67	0.87	มาก	1
ภาพรวม	3.59	0.91	มาก	

จากตารางที่ 4.9 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ การสามารถจัดสรรเวลาของตัวเอง ครอบครัว สังคมและการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.67$) การได้พักผ่อนได้อย่างเต็มที่ในช่วงวันหยุด ($\bar{X} = 3.63$) สามารถทำงานควบคู่ไปกับการดูแลสมาชิกภายในครอบครัวได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.58$) การทำงานของบุคลากรไม่ส่งผลต่อการทำกิจกรรมอื่น เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร การสัมมนา การเลี้ยงสังสรรค์ การท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.54$) และน้อยที่สุด ภาระหน้าที่ทางครอบครัวของบุคลากรไม่เป็นอุปสรรคต่อการทุ่มเทให้กับการทำงาน ($\bar{X} = 3.52$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
36. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงานที่สามารถทำประโยชน์แก่ ประเทศชาติและประชาชน	3.74	1.00	มาก	2
37. บุคลากรและผลงานของหน่วยงานได้รับการ ยอมรับว่ามีความสำคัญต่อสังคม	3.65	0.92	มาก	3
38. หน่วยงานของท่านได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับ บริการ	3.53	0.88	มาก	5
39. ท่านภูมิใจในอาชีพของท่าน	3.60	1.06	มาก	4
40. ท่านมีความภูมิใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน				
ภาพรวม	3.66	0.98	มาก	

จากตารางที่ 4.10 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ท่านภูมิใจในอาชีพของท่าน ($\bar{X} = 3.77$) ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่สามารถทำประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน ($\bar{X} = 3.74$) บุคลากรและผลงานของหน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อสังคม ($\bar{X} = 3.65$) ท่านมีความภูมิใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.60$) และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานของท่านได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.53$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ปรากฏตามตารางที่ 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	จำนวน คน (21คน)	ร้อยละ (100.00)
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3	14.29
<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน - ควรพิจารณาสวัสดิการเงินกู้ให้กับสมาชิก โดยเร็วให้ทันต่อความต้องการ 		
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	18	85.71
<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ทำงานคับแคบ แสงสว่างบางจุดไม่พอเหมาะในการปฏิบัติงาน - เพิ่มกิจกรรมสันทนาการเพื่อผ่อนคลายความเครียดในการทำงาน เช่น ทำบุญวันเกิด จัดกิจกรรมออกกำลังกาย - จัดสร้างอาคารสำนักงานโดยเร็ว - การจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น - จัดหารถยนต์เพื่อทดแทนของเก่า - จัดสร้างบ้านพักให้แก่บุคลากรเนื่องจากระยะทางในการเดินทางมาทำงานไกล - จัดสถานที่ออกกำลังกาย 		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	จำนวน คน (21คน)	ร้อยละ (100.00)
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล	1	4.76
- ควรจัดอบรมให้ความรู้ในการดำรงชีพเพื่อให้การดำรงชีพ เป็นไปอย่างพอเพียง		
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	1	4.76
- ควรปรับปรุงเรื่องความก้าวหน้าของตำแหน่ง ประเภททั่วไป		
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	4	19.05
- ควรให้มีการร่วมมือในระหว่างสายงาน		
- จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ เช่น เลี้ยงสรรค์ ระหว่างแผนก		

จากตารางที่ 4.11 บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ได้ให้ข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติม จำนวน 21 คน โดยมีผู้เสนอแนะความเห็นเฉพาะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 14.29 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 85.71 ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล คิดเป็นร้อยละ 4.76 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 4.76 และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 19.05

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุด รายได้รวมต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงานฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด ปรากฏตามตารางที่ 4.12-4.29

ตารางที่ 4.12 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิต		Df	t-test	Sig
		\bar{x}	S.D.			
ชาย	29	3.60	0.65	139	3.120	0.089
หญิง	112	3.22	0.56			
รวม	141					

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรเพศชาย มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง ($\bar{X}=3.60$) ส่วนเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่าค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (.05)

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิต	
		\bar{x}	S.D.
ต่ำกว่า 30 ปี	18	3.47	0.17
30-39 ปี	40	3.28	0.06
40-49 ปี	55	3.19	0.84
50 ปี ขึ้นไป	28	3.42	0.12
รวม	141	3.30	0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากร อายุต่ำกว่า 30 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ($\bar{X}=3.47$) รองลงมาคืออายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.42$) อายุระหว่าง 30-39 ปี ($\bar{X}=3.28$) และ อายุระหว่าง 40-49 ปี ($\bar{X}=3.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
จำแนกตามอายุ

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.597	3	0.532	1.522	0.212
ภายในกลุ่ม	47.935	137	0.350		
รวม	49.532	140			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 คำตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.212 (Sig>.05)

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิต	
		\bar{x}	S.D.
โสด	64	3.31	0.65
สมรส	64	3.31	0.586
หม้าย	4	3.04	0.77
หย่า/แยกกันอยู่	9	3.21	0.38
รวม	141	3.30	0.60

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ($\bar{X}=3.31$) รองลงมา มีสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ ($\bar{X}=3.21$) และสถานภาพหม้าย ($\bar{X}=3.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
จำแนกตามอายุ

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.343	3	0.114	0.318	0.812
ภายในกลุ่ม	49.189	137	0.356		
รวม	49.532	140			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 คำตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.812 (Sig>.05)

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิต	
		\bar{x}	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	3.74	0.13
ปริญญาตรี	88	3.22	0.56
สูงกว่าปริญญาตรี	35	3.27	0.12
รวม	141	3.30	0.60

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้ ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.74$) รองลงมา คือสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.27$) และปริญญาตรี ($\bar{X}=3.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.343	2	2.060	6.259*	0.003
ภายในกลุ่ม	49.189	138	0.329		
รวม	49.532	140			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 ค่าตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.003 (Sig>.05) แสดงว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอแสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด เป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.74	3.22	3.26
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.74	0	0.522*	-0.473*
ปริญญาตรี	3.22		0	-0.048*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.26			0

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษามาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า บุคลากรที่การศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน

รายได้รวมต่อเดือน	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิต	
		\bar{x}	S.D.
น้อยกว่า 10,000 บาท	7	3.60	0.73
10,000 - 20,000 บาท	44	3.32	0.58
20,001 – 30,000 บาท	36	3.21	0.58
สูงกว่า 30,001 บาท	34	3.35	0.61
รวม	141	3.30	0.60

จากตารางที่ 4.20 พบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน ดังนี้ ผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.60$) รองลงมาผู้มีรายได้สูงกว่า

30,001 บาท ($\bar{X}=3.35$) ผู้มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท ($\bar{X}=3.32$) และผู้มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ($\bar{X}=3.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามอายุ

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.175	3	0.392	1.109	0.348
ภายในกลุ่ม	48.357	137	0.352		
รวม	49.532	140			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามรายได้ เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 คำตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.348 (Sig>.05)

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีรายได้รวมต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิต	
		\bar{x}	S.D.
ข้าราชการ	107	3.25	0.57
ลูกจ้างประจำ	9	3.55	0.77
ลูกจ้างชั่วคราว	25	3.41	0.64
รวม	141	3.30	0.60

จากตารางที่ 4.22 พบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน ดังนี้ ลูกจ้างประจำ มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ($\bar{X}=3.55$) รองลงมาลูกจ้างชั่วคราว ($\bar{X}=3.41$) และข้าราชการ ($\bar{X}=3.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.075	2	0.537	1.530	0.220
ภายในกลุ่ม	48.457	138	0.351		
รวม	49.532	140			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงาน เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 คำตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.220 (Sig>.05)

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิต	
		\bar{x}	S.D.
1-5 ปี	26	3.38	0.62
6-10 ปี	5	3.27	0.18
11-20 ปี	66	3.19	0.62
มากกว่า 20 ปี	44	3.42	0.55
รวม	141	3.30	0.60

จากตารางที่ 4.24 พบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุงาน ดังนี้ ผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ($\bar{X}=3.42$) รองลงมาคืออายุงาน 1-5 ปี ($\bar{X}=3.38$) อายุงานระหว่าง 6-10 ปี ($\bar{X}=3.27$) และ อายุงานระหว่าง 11-20 ปี ($\bar{X}=3.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามอายุงาน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.635	3	0.545	1.530	0.202
ภายในกลุ่ม	47.897	137	0.350		
รวม	49.532	140			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามอายุงาน เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 คำตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.202 (Sig>.05)

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด

ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิต	
		\bar{x}	S.D.
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	20	3.19	0.42
ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	12	3.42	0.55
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	39	3.12	0.46
ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	22	3.19	0.51
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	9	3.09	0.77
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	39	3.60	0.71
รวม	141	3.30	0.60

จากตารางที่ 4.26 พบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด ดังนี้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ($\bar{X}=3.60$) รองลงมาฝ่ายวางแผนและประเมินผล ($\bar{X}=3.42$) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ($\bar{X}=3.19$) ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี ($\bar{X}=3.19$) ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี ($\bar{X}=3.19$) และ ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ($\bar{X}=3.09$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามฝ่าย/ส่วนที่สังกัด

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.767	5	1.153	3.558*	0.005
ภายในกลุ่ม	43.765	135	0.324		
รวม	49.532	140			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด เมื่อวิเคราะห์

ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 คำตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.005 (Sig>.05)

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่สังกัดฝ่าย/ส่วนงานที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรซึ่งจำแนกตามฝ่าย/ ส่วนที่สังกัดเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด	\bar{x}	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่					สำนักงาน สรรพากร พื้นที่ สาขา
		ฝ่าย บริหารงาน ทั่วไป	ฝ่าย วางแผน และ ประเมิน ผล	ส่วนกำกับ ดูแลผู้เสีย ภาษี	ฝ่าย กรรมวิธี และคืน ภาษี	ฝ่าย กฎหมาย และ เร่งรัด ภาษี อากรค้าง	
		3.19	3.42	3.12	3.19	3.08	3.60
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	3.19	0	-0.231	0.675	-0.006	0.105	-0.408
ฝ่ายวางแผนและ ประเมินผล	3.42		0	0.299	0.225	0.337	-0.176
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.12			0	-0.074	0.376	- 0.475*
ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	3.19				0	0.116	-0.401
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัด ภาษีอากรค้าง	3.08					0	-0.513
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา	3.60						0

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของบุคลากรจำแนกตามฝ่าย/ส่วนที่สังกัดมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า บุคลากรที่สังกัดส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 ผู้ศึกษาจะนำเสนอสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวนประชากร ทั้งหมด 141 คน

1.2.2 เครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และส่วนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 141 ฉบับ ด้วยตัวเอง ได้รับแบบสอบถามกลับมาครบ จำนวน 141 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากร นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาต่อไป

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยวิธีการ ทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติที่ การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-test) การทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด โดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และการวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและ กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

พบว่า ประชากร 141 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีอายุ ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 สถานภาพส่วนใหญ่มีทั้งโสด จำนวน 64 คน และสมรส จำนวน 64 คนเท่ากัน รวมคิดเป็นร้อยละ 90.8 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 อายุ งานอยู่ในช่วง 11-20 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และสังกัดส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 39 คน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 เท่ากัน

1.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรใน สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- 1) คุณภาพชีวิตด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.66$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ ท่านภูมิใจในอาชีพ ของท่าน ($\bar{X}=3.77$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลางคือหน่วยงานของท่านได้ปฏิบัติหน้าที่ เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.53$)

2) คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าลำดับแรกอยู่ในระดับมากคือความสามารถจัดสรรเวลาของตัวเอง ครอบครัว สังคมและการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.67$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับมากคือ ภาระหน้าที่ทางครอบครัวของบุคลากรไม่เป็นอุปสรรคต่อการทุ่มเทให้กับการทำงาน ($\bar{X}=3.52$)

3) คุณภาพชีวิตด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าลำดับแรกอยู่ในระดับมากคือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.79$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ($\bar{X}=3.33$)

4) คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าลำดับแรกอยู่ในระดับปานกลางคือ การสามารถแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.44$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลางคือท่านได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยได้รับการอบรม สัมมนา ศึกษานอกสถานที่ ($\bar{X}=3.25$)

5) คุณภาพชีวิตด้านธรรมเนียมในองค์กร ($\bar{X}=3.16$) อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีพึงได้ในที่ทำงานได้อย่างเสรี ($\bar{X}=3.26$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเองได้ ($\bar{X}=2.82$) ตามลำดับ

6) คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=3.12$) อยู่ในระดับปานกลาง อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ งานที่ท่านในปัจจุบันเป็นอาชีพที่มั่นคง ($\bar{X}=3.74$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานของท่านมีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=2.90$)

7) คุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X}=3.09$) อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ ลำดับแรกอยู่ในระดับปานกลางมีสถานที่ทำงานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นรบกวน บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน และมีแสงพอเหมาะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.37$) และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย การเล่นกีฬาหน่วยงานของท่านจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้ง ($\bar{X}=2.77$)

8) คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X}=3.12$) อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ ลำดับแรกอยู่ในระดับปานกลางคือได้รับความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน ($\bar{X}=3.11$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลางคือได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนทั้งหมดในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการครองชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X}=2.77$)

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 85.71 คือ สถานที่ทำงานคับแคบ แสงสว่างบางจุดไม่พอเหมาะในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เหมาะแก่การปฏิบัติงาน การจัดสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่โดยเร็ว การสร้างบ้านพักของทางราชการหรือการจัดหาบ้านพักให้แก่บุคลากรที่ไม่มีสิทธิเบิกค่าเช่าบ้าน ในราคาถูก เนื่องจากจากระยะทางในการเดินทางมาทำงานไกลและเพื่อความปลอดภัยในการเดินทางมาทำงาน การจัดหาครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนภาพ ฯลฯ การจัดหารถยนต์ทดแทนคันเดิม ให้เพียงพอต่อความต้องการ การจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดในการทำงาน เช่น กิจกรรมทำบุญวันเกิดในแต่ละเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ โดยการนิมนต์พระสงฆ์มาเทศนา เพื่อขัดเกลาจิตใจ จัดกิจกรรมออกกำลังกายในช่วงเลิกงาน เช่น โยคะ แอโรบิก ฯลฯ และการจัดสถานที่ออกกำลังกาย รวมถึงการสนับสนุนให้ออกกำลังกาย

2) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 19.05 คือ ควรให้มีการร่วมมือในระหว่างสายงาน โดยการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ ให้รู้จักกันมากขึ้น เช่น เลี้ยงสรรค์ระหว่างแผนก การจัดการแข่งขันกีฬา วอลเลย์บอล เปตอง ฯลฯ

3) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 14.29 คือ การเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และการพิจารณาสวัสดิการเงินกู้ให้กับสมาชิกโดยเร็วให้ทันต่อความต้องการ

4) ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล คิดเป็นร้อยละ 4.76 คือ การจัดอบรมให้ความรู้ในการดำรงชีพเพื่อให้การดำรงชีพเป็นไปอย่างพอเพียง

5) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 4.76 คือ การควรปรับปรุงเรื่องความก้าวหน้าของตำแหน่งประเภททั่วไป เนื่องจากจำนวนตำแหน่งของระดับอาวุโสมีน้อยมาก การเปลี่ยนสายงานทำได้ยาก และกรมไม่ค่อยเปิดให้ทำ ว.15 การเปลี่ยน

สายงานของตำแหน่งประเภททั่วไประดับชำนาญงาน ที่จะไปเริ่มต้นสายงานวิชาการ ระดับปฏิบัติการ จะต้องเริ่มต้นใหม่ ไม่ได้นับต่อให้

1.3.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามลักษณะ

ส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้รวมต่อเดือน ตำแหน่งงานและอายุงาน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และบุคลากรที่มีระดับการศึกษา และฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 จากการวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า อาจเป็นเพราะความพร้อมทางด้านสภาพของอาคารสถานที่ซึ่งไม่เอื้ออำนวย อีกทั้งการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร ประกอบกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่สวนทางกับอัตราการขึ้นเงินเดือนของบุคลากรที่มีการขึ้นเงินเดือนในอัตราเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญลักษณ์ ปาละกุล (2553) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง สำหรับแต่ละด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1.1 ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่า หน่วยงานมีการทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับสังคมทั้งการให้บริการด้านภาษีอากร การให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษี การจัดกิจกรรม RD Campus การจัดกิจกรรมสอนภาษีให้แก่โรงเรียนต่าง ๆ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการเสียภาษีอากรที่ถูกต้อง ฯลฯ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีประโยชน์ และหน่วยงานได้ทำประโยชน์แก่สังคม จนเกิดความรู้สึกภูมิใจในอาชีพของตนเองและหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญลักษณ์ ปาละกุล (2553: 23) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ข้าราชการกรมสรรพากรมีความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด

2.1.2 คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า บุคลากรสามารถจัดสรรเวลาของตัวเอง ครอบครัว สังคมและการทำงานได้เป็นอย่างดี ทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่องานหรือความครอบครัว ทั้งนี้ลักษณะงานบางตำแหน่งที่จำเป็นต้องให้บริการอย่างรวดเร็วและบางช่วงเวลาที่มิผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เช่น การบริการรับชำระภาษีอากร งานคืนภาษี ฯลฯ ทำให้ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ แต่เป็นแค่ระยะเวลาหนึ่ง ทั้งนี้บุคลากรก็ทราบคืออยู่แล้ว เช่น ช่วงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรประเภทต่าง ๆ การคืนเงินภาษี ด้วยเหตุนี้จึงไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแต่อย่างใด ซึ่งการที่บุคลากรสามารถบริหารจัดการกับบทบาทต่าง ๆ ของตนเองได้ดี ไม่ว่าจะ เป็นบทบาทในหน้าที่การงาน บทบาททางด้านครอบครัว บทบาททางด้านสังคม อาทิเช่น สังคมเพื่อน รวมไปถึงการจัดสรรเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว ได้เป็นอย่างดีจะส่งผลต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ จุฑาภรณ์ หนูบุตร (2553, น. 106)

2.1.3 คุณภาพชีวิตด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นั้น อาจเป็นผลมาจากความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่เป็นเช่นนี้ เพราะพิจารณาจากปริมาณการมีส่วนร่วมในเชิงจิตวิทยาว่ามีอิทธิพลต่อปัจเจกบุคคลที่รู้สึกว่าได้เข้าไปร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังอธิบายเพิ่มว่าบุคคลจะได้รับพึงพอใจจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยตัวเองบุคคลจะพัฒนาความผูกพันที่มีต่องาน และจะสามารถทำงานได้ดี (Victor H. Vroom. 1970, pp. 215 อ้างถึงใน ญัฐชัย นิมนวล, 2553, น. 80) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวก เพราะว่า เป็นองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (The conditions that surrounding) ปัจจุบันนี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้ คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายขึ้น ป้องกันมิให้คนผละจากงาน ถ้าปัจจุบันนี้ ไม่มีในงาน หรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี หากบุคคลมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากเท่าไรก็จะส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นเท่านั้น ตามผลการวิจัยของ ญัฐชัย นิมนวล (2553, น. 80)

2.1.4 คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ปัจจุบันกรมสรรพากรได้พัฒนาระบบการฝึกอบรมผ่านระบบ Teleconference เพื่อให้การฝึกอบรมทั่วถึงทุกหน่วยงานของกรมสรรพากร และเพื่อเป็นการลดงบประมาณด้านการฝึกอบรมและเพื่อทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ที่หน่วยงานของตนเอง แต่ทั้งนี้การพัฒนาตนเองด้านอื่น ๆ นั้น กรมสรรพากรได้มีโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เฉพาะข้าราชการในส่วนกลางเท่านั้น

ถึงแม้บางครั้งจะกำหนดให้บุคลากรในส่วนภูมิภาคเข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการดังกล่าว ก็จำกัดเพียงหน่วยงานละ 1 คน ทำให้บุคลากรในส่วนภูมิภาคยังได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาไม่ทั่วถึง ทำให้บุคลากรขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง อีกทั้งหน่วยงานยังมีงบประมาณสนับสนุนการเข้ารับการฝึกอบรมของข้าราชการระดับต้นนั้นน้อยมาก ทำให้ไม่ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตร ต่าง ๆ เช่น หลักสูตรนักบริหารระดับต้น ฯลฯ ทำให้รู้สึกมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง

2.1.5 คุณภาพชีวิตด้านธรรมเนียมในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ก็เพราะได้ว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เป็นหน่วยงานราชการ การปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ที่วางไว้ อีกทั้งหน่วยงานยังขาดแคลนบุคลากรในบางสายงาน ดังนั้นในบางครั้งบุคลากรในหน่วยงานจึงได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ โดยที่ไม่สามารถปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถได้ ทำให้รู้สึกว่ามีความคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ดังนั้น เมื่อบุคลากรได้มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานหรือ นโยบายการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา ตามสิทธิที่ตนพึงมี ทั้งนี้การได้รับมอบหมายงานที่เท่าเทียมกันให้ทุกคนรับผิดชอบในหน้าที่ของตนตามสถานภาพของตำแหน่งหน้าที่ที่ตนเองดำรงอยู่ ไม่แบ่งว่าเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ตำแหน่งงานต่างกัน หรือระดับการศึกษาต่างกัน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้แสดงความสามารถของตนเอง จะทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน จะทำให้เกิดสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนงค์ อัจฉริยานิช (2550, น. 49) ที่พบว่า ความรู้สึกว่าเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายเพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและองค์กร โดยไม่ต้องใช้ระบบการควบคุม

2.1.6 คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ก็เพราะได้ว่า การเลื่อนตำแหน่งงานของบุคลากร ผู้บังคับบัญชาได้ถือปฏิบัติตามระเบียบการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งของงานอย่างเท่าเทียมกันตามระเบียบของสำนักงาน ก.พ. ทั้งนี้ในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้น กรมสรรพากรได้เปิดโอกาสให้ทุกคนที่มีคุณสมบัติครบถ้วนได้เข้ารับการพิจารณาเข้ารับการทดสอบและคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่ง โดยพื้นฐานความเป็นจริงแล้ว เนื่องด้วยตำแหน่งที่มีจำนวนจำกัด แต่ผู้ที่มีคุณสมบัติมีจำนวนมากจึงทำให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นมีเพียงจำนวนเล็กน้อย อีกทั้งบางตำแหน่งมีจำนวนจำกัดและขึ้นอยู่กับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาและเลื่อนตำแหน่งได้ซ้ำเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น อีกทั้งบุคลากรรู้สึกว่า หน่วยงานยังมีระบบการโยกย้ายที่ยังไม่มีความยุติธรรมเพียงพอ จึงทำให้รู้สึก

ว่าคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญลักษณ์ ปาละกุล (2553, น. 24) ที่พบว่า ภายในหน่วยงานกรมสรรพากรมีตำแหน่งงานที่ทำให้ข้าราชการ สามารถก้าวหน้าไปได้มีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนข้าราชการที่มีคุณสมบัติที่จะสามารถดำรงตำแหน่งได้

2.1.7 คุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า อาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เป็นอาคารเช่าจากเอกชน ซึ่งในอำเภอปากช่องมีจำนวนอาคารที่พร้อมให้เช่าจำกัด สภาพของอาคารดังกล่าวยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร เนื่องจากมีจำนวนห้องทำงานที่จำกัด การจัดโต๊ะทำงาน การดูแลสถานที่ทำงาน ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยทำได้ค่อนข้างลำบาก เพราะอาคารไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อใช้เป็นสำนักงานที่รองรับจำนวนบุคลากรจำนวนมาก สภาพห้องน้ำที่มีจำนวนจำกัด อีกทั้งเกิดการอุดตันอยู่เป็นประจำ ส่วนสภาพภายนอกอาคารนั้นถือว่ามีพื้นที่และบริเวณจอดรถให้กับบุคลากรและผู้ที่มาติดต่ออย่างพอเพียง การจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ บางงานไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยต่อระบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้หน่วยงานยังได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย การเล่นกีฬาหน่วยงานของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้ง ให้กับบุคลากรน้อยมาก จึงทำให้บุคลากรรู้สึกมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ดังนั้น การที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้นหน่วยงานต้องจัดอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่บุคลากรจะใช้งานได้สะดวก การดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบอยู่เสมอ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่แออัดจนเกินไป สะอาดสวยงาม และมียามรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ อนงค์ อัจฉริยานิช (2550, น. 49)

2.1.8 คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า บุคลากรได้รับค่าตอบแทนอันได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้เท่านั้น ซึ่งการเพิ่มขึ้นในแต่ละปีในจำนวนที่น้อยและไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน แม้จะมีการประกาศปรับฐานเงินเดือนขึ้น 4% มีผลย้อนหลังตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2557 แต่ก็เป็นการขึ้นเพียงเล็กน้อยที่ไม่ทันต่อค่าครองชีพที่ปรับขึ้นก่อนหน้านี้ ซึ่งข้าราชการมีความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนจากการทำงานที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง และไม่คุ้มค่ากับความตั้งใจ วิริยะอุตสาหะในการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชน จะมีความแตกต่างอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อนงค์ อัจฉริยานิช (2550, น. 51)

2.2 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการ

ทำงานที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.2.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามเพศ อยู่ในระดับปานกลาง และเพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศหญิง อภิปรายได้ว่า ประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นหญิง ด้วยตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งด้านงาน และครอบครัว อาจทำให้การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้าในอาชีพมีน้อย ทำให้เพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าเพศชาย

2.2.2 อายุ บุคลากร อายุต่ำกว่า 30 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าอายุ ระหว่าง 40-49 ปี อภิปรายได้ว่า โดยภาพรวม เมื่ออายุตัวและอายุงานมากขึ้นทำให้หน้าที่ความ รับผิดชอบและภาระมากยิ่งขึ้น รวมถึงภาระด้านครอบครัว ที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทำให้เกิด ความรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.3 สถานภาพ บุคลากรโดยรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีคุณภาพชีวิตเท่ากัน ซึ่งมากกว่าสถานภาพหย่า ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่า สถานภาพโสดยังมีภาระด้านครอบครัวน้อย

2.2.4 ระดับการศึกษาสูงสุด บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมี คุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ทำให้ คุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร งานธุรการ ซึ่งงานที่ได้รับมอบหมายงานในหน้าที่ในปริมาณที่ น้อย และสามารถทำงานให้แล้วเสร็จได้ตามเป้าหมาย ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสายงานวิชาการที่ได้รับมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงทำให้มีความก้าวหน้างานมากกว่า จึงทำให้คุณภาพ ชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทพล ศีลาทอง (2552) ที่ศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากร ภาค 6 พบว่า เจ้าพนักงานสรรพากร ที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน จะมีความเห็นต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2.2.5 รายได้รวมต่อเดือน บุคลากรที่มีรายได้รวมต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด สูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้รวมต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับ กมลชนก โรจนกิจเกษตร (2553) ที่พบว่า รายได้ต่อเดือนของบุคลากรสาย สนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า บุคลากรที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่เป็นบุคลากรบรรจุใหม่ในระดับต้น ซึ่งส่วนใหญ่งานที่รับผิดชอบยังมีจำนวนไม่มากนัก และสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนด ส่วนบุคลากรที่มีรายได้รวมต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ทำงานอยู่ในระดับชำนาญการ ซึ่งภาระหน้าที่ส่วนใหญ่จะมีจำนวนมากกว่า ดังนั้นจึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตต่ำกว่า

2.2.6 ตำแหน่งงาน บุคลากรที่มีตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด อภิปรายได้ว่า ตำแหน่งลูกจ้างประจำ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ ซึ่งมีระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน แนนอน สำหรับข้าราชการ การปฏิบัติงานอยู่ในทุกส่วนงาน มีงานหลากหลาย และปริมาณงานค่อนข้างมาก ดังนั้นบุคลากรที่มีตำแหน่งงานข้าราชการและลูกจ้างประจำจึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ อนงค์ อัจฉริยวานิช (2550, น. 53) ที่พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมากที่สุด

2.2.7 อายุงาน บุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ซึ่งมากกว่าผู้มีอายุงานระหว่าง 10 – 20 ปี ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าได้ผ่านการศึกษา ระเบียบ วิธีปฏิบัติในการทำงาน และการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรรวมทั้ง สถานที่ปฏิบัติงานได้แล้ว อีกทั้งยังมีความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ท้าทายและมีความสำคัญ

2.2.8 ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด อภิปรายได้ว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ปฏิบัติงานที่ให้บริการประชาชน และสภาพสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ตามที่ว่าการอำเภอ และมีห้องเป็นสัดส่วน มีการจัดห้องทำงาน และได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความสวยงามทุกปี จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ และมีระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน กำหนดเวลาและเป้าหมายที่แน่นอนไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดเก็บภาษี ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้ำมีคุณภาพชีวิตอยู่ในลำดับสุดท้าย อันเนื่องมาจากปริมาณงานที่มาก รวมถึงการกำหนดเป้าหมายการเร่งรัดภาษีอากรค้ำให้ได้ตามเป้าหมายที่กรมสรรพากรกำหนด อีกทั้งการเข้มงวดในเรื่องของการจัดทำสำนวนการเร่งรัดภาษีอากรค้ำให้เป็นไปตามกฎระเบียบ และในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบัน รัฐบาลได้เร่งรัดให้ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้ำดำเนินการติดตามหนี้ภาษีอากรค้ำอย่างเร่งด่วน อีกทั้งการเรียกตรวจสอบเกี่ยวกับการดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้ำจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน จึงทำให้บุคลากรในส่วนดังกล่าวอาจเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จนทำให้ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในลำดับท้ายสุด สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และส่วนกำกับดูแลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่

แตกต่างกันมากที่สุด เนื่องจากลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่วนกำกับดูแลปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและกำกับดูแลผู้เสียภาษี ให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ที่กำหนด ซึ่งส่วนใหญ่จะต้องทำการตรวจสอบผู้เสียภาษีซึ่งอาจจะไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เสียภาษี อีกทั้งปัจจุบันต้องจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามงบประมาณ และในสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบัน การจัดเก็บภาษีอากรไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรในส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีแตกต่างจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอย่างมีนัยสำคัญ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางนั้นแสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยังมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในระดับหนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้ควรมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้น โดย

3.1.1 ควรมีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างพอเหมาะกับการปฏิบัติงาน การจัดสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่โดยเร็ว การสร้างบ้านพักของทางราชการหรือการจัดหาบ้านพักให้แก่บุคลากรที่ไม่มีสิทธิเบิกค่าเช่าบ้าน ในราคาถูก เนื่องจากจากระยะทางในการเดินทางมาทำงานไกลและเพื่อความปลอดภัยในการเดินทางมาทำงาน การจัดหาครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนภาพ ฯลฯ การจัดหารถยนต์ทดแทนคันเดิมให้เพียงพอต่อความต้องการ การจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดในการทำงาน เช่น กิจกรรมทำบุญวันเกิดในแต่ละเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ โดยการนิมนต์พระสงฆ์มาเทศนา เพื่อขัดเกลาคิดใจ จัดกิจกรรมออกกำลังกายในช่วงเลิกงาน เช่น โยคะ แอโรบิก ฯลฯ และการจัดสถานที่ออกกำลังกาย รวมถึงการสนับสนุนให้ออกกำลังกาย

3.1.2 ควรให้มีการร่วมมือในระหว่างสายงาน โดยการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ ให้รู้จักกันมากขึ้น เช่น เลี้ยงสรรค์ระหว่างแผนก การจัดการแข่งขันกีฬา วอลเลย์บอล เปตอง ฯลฯ

3.1.3 การเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และ
การพิจารณาสวัสดิการเงินกู้ให้กับสมาชิกโดยเร็วให้ทันต่อความต้องการ

3.1.4 การจัดอบรมให้ความรู้ในการดำรงชีพเพื่อให้การดำรงชีพเป็นไปอย่างพอเพียง การเพิ่มโครงการฝึกอบรมความรู้ภาษาอังกฤษแก่บุคลากร

3.1.5 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ควรปรับปรุงเรื่องความก้าวหน้าของตำแหน่งประเภททั่วไป เนื่องจากจำนวนตำแหน่งของระดับอาวุโสมีน้อยมาก การเปลี่ยนสายงานทำได้ยาก และควรเปิดโอกาส ให้บุคลากร ให้ทำ ว.15 เพื่อความก้าวหน้าในสายงาน

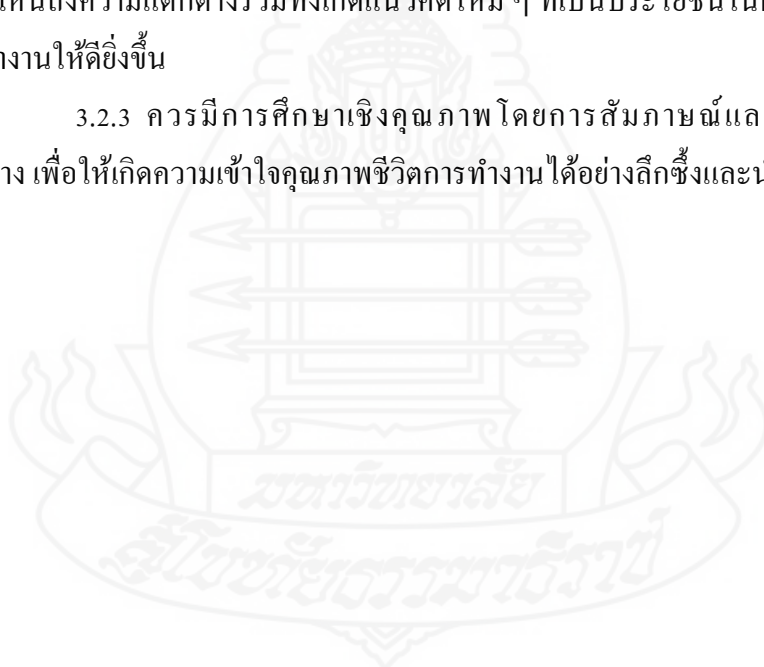
3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ครั้งนี้ เป็นการศึกษากรณีของบุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เท่านั้น ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นดังต่อไปนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ของกรมสรรพากรเพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของบุคลากร อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรกรมสรรพากรต่อไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในหน่วยงานราชการอื่น ๆ เพื่อเห็นถึงความแตกต่างรวมทั้งเกิดแนวคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3.2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างลึกซึ้งและนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ตรง





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร .(2557). รายงานประจำปี 2557. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- กมลชนก โรจนกิจเกษตร .(2553). คุณภาพชีวิตการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.
- กัลยาณี คุณมี .(2554). การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักกิจการโรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก.
- กาญจนา บุญเพลิง .(2554). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลจังหวัดสมุทรสาคร คุณภาพชีวิตการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน.
- กำเชิง นาดอน .(2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- กิ่งพร ทองใบ .(2555). ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 13 เรื่องการบริหารค่าตอบแทน. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติพันธ์ รอดเชื้อ .(2554). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- จุฑาภรณ์ หนูบุตร .(2554). ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน : กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี (วิทยานิพนธ์ ปริญญาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชมรมบริหารงานบุคคลชลบุรี .(2554). คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life or Work Life Balance). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2558 จาก http://www.hrchonburi.or.th/external_newsblog.php?links=1548
- ณัชพล ภู่เต็ง .(2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานมักกะสัน การรถไฟแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ .(2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐชัย นิ่มนวล .(2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวในหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- ดวงหทัย ปิ่นเย็น .(2549). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- นิตยาพร สาทร .(2545). *คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : โรงไฟฟ้าแม่เมาะ* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ประทีป นันทเรือน .(2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทคนิคเทศบาลนครเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ประไพ ศรีแก้ว .(2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้*. (วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ปรีชา คร้ามพัคตร์ .(2545). *รายงานผลการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏนครราชสีมา. นครราชสีมา:มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.*
- พงศกร รอดถาวร .(2553). *แบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- เพ็ญลักษณ์ ปาละกุล .(2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ .(2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน Work-life balance (1)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2558 จาก http://www.cosc.got.th/ocsc/th/uploads/File/douctainment/hr_dic_Wbl01pdf.

- รัศมี เทียนปฐ .(2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำจังหวัดตราด* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี.
- ศศิگانต์ โกมินทร์ .(2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ชลบุรี 2* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศศิธร สุขทอง .(2552). *คุณภาพชีวิตการทำงาน* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, และ จรัมพร ให้อย่าง .(2555). *เอกสารทางวิชาการ คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข. นครปฐม: โครงการจับตาสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ศิริวรรณ ชัดดีวิทยากุล .(2554). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานด้านการบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชนเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิญโญ, ชวลิต ประภานนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2545). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ .(2553). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงาน ก.พ. (2553). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการพลเรือนสามัญ*. กรุงเทพมหานคร:สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ .(2555). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ. 2556-2561*. กรุงเทพฯ:สำนัก.
- สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ส่วนนวัตกรรมการเรียนรู้ .(2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกร กรมสรรพากรปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560*. กรุงเทพฯ:สำนัก.
- สุธรรม จันนุ้ย .(2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ในเขตภาคกลาง* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- สุดานันท์ ตี๋บุญเรือง .(2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดศูนย์การจราจรตำรวจจังหวัดเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต "ไม่" ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุชาลินี โรจนวีระ .(2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 2 (ศรีราชา)* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต "ไม่" ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เสน่ห์ จุ้ยโต .(2554). *กระบวนการทัศน์ใหม่การบริหารทุนมนุษย์*. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- หฤทัย ฉายปาน .(2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างเทศบาลเมืองชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต "ไม่" ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อนงค์ อัจฉริยวนิช .(2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต "ไม่" ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- โอภาส วิเศษ .(2547). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยตามแนวแดนไทย - กัมพูชา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต "ไม่" ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- Desti Kannaiyah & G. Sasikumar. (2014). *Quality of work life of Employees in Small Scale Industries: With Special Reference to Tiruvannamalai Town, Tamil Nadu State, India*. Asian Journal of Business and Management. Volume 02– Issue 04, August. 367-372.
- Sorab Sadri1 & Conrad Goveas . (2013). *Sustainable Quality of Work Life and Job Satisfaction : An Indian Case Study*. Elite Research Journal of Education and Review Vol. 1(5). 48 – 54.
- T S Nanjundeswaraswamy & Swamy D R. (2012). *A Literature Review on Quality of Work Life and Leadership style*. International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA).Vol. 2, Issue 3, May-Jun 2012, 1053-1059.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

นครราชสีมา 2

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคลและจะนำมาใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยจะไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นได้รับทราบข้อมูลจากท่านและขอขอบพระคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี
 40-49 ปี 49 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หม้าย หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้รวมต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท 10,000 -20,000 บาท
 20,001-30,000 บาท สูงกว่า 30,001 บาท
6. ตำแหน่งงาน ข้าราชการ พนักงานของรัฐ
 ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
7. อายุงาน 1-5 ปี 6-10 ปี
 11-20 ปี มากกว่า 20 ปี
8. ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 ฝ่ายวางแผนและประเมินผล
 ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี

- ฝ่ายกรรมวิธีและคืบหน้า
- ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งคำตอบ โดยมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ท่านได้รับเงินเดือนและคำตอบแทนทั้งหมดในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการครองชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน					
2. ท่านได้รับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน					
3. ท่านพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ					
4. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน					
5. ท่านได้รับคำตอบแทนเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ					
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
6. หน่วยงานของท่านมีสถานที่ทำงานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นรบกวน บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน และมีแสงพอเหมาะในการปฏิบัติงาน					
7. หน่วยงานของท่าน มีห้องทำงาน/พื้นที่ทำงานที่มีความสะดวกเรียบร้อย เป็นระเบียบ					
8. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
9. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย การเล่นกีฬาหน่วยงานของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้ง					
10. สถานที่ทำงานโดยรวมของท่านมีบรรยากาศที่ดี ส่งเสริมให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน					
โอกาสในการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถของบุคคล					
11. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
12. ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยได้รับการอบรม สัมมนา ศึกษานอกสถานที่					
13. หน่วยงานของท่านมีแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
14. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
15. ท่านมีโอกาใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีอิสระ					
ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน					
16. หน่วยงานของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของท่านมีความชัดเจน มีตำแหน่งที่สูงขึ้นให้ท่านมีโอกาก้าวหน้าขึ้นไปตามลำดับ					
17. หน่วยงานของท่านมีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม					
18. หน่วยงานของท่านมีระบบการโยกย้ายที่มีความยุติธรรม					
19. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
20. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นอาชีพที่มั่นคง					
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน					
21. หน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีมโดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
22. หน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น เหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน					
23. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาที่ดีและช่วยท่านแก้ปัญหาอย่างสม่ำเสมอในเรื่องงาน					
24. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา					
25. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
ธรรมเนียมในองค์กร					
26. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีพึงได้ในที่ทำงานได้อย่างเสรี					
27. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานหรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา					
28. ท่านมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเองได้					
29. หน่วยงานของท่านให้สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่รับผิดชอบ					
30. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่					
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน					
31. ภาระหน้าที่ทางครอบครัวของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการทุ่มเทให้กับการทำงาน					
32. ท่านสามารถทำงานควบคู่ไปกับการดูแลสมาชิกภายในครอบครัวได้เป็นอย่างดี					
33. ท่านได้พักผ่อนได้อย่างเต็มที่ในช่วงวันหยุด					
34. การทำงานของท่านไม่ส่งผลต่อการทำกิจกรรมอื่น เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร การสัมมนา การเลี้ยงสังสรรค์ การท่องเที่ยว					
35. ท่านสามารถจัดสรรเวลาของตัวเอง ครอบครัว สังคมและการทำงานได้เป็นอย่างดี					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
36. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่สามารถทำประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน					
37. บุคลากรและผลงานของหน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อสังคม					
38. หน่วยงานของท่านได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับบริการ					
39. ท่านภูมิใจในอาชีพของท่าน					
40. ท่านมีความภูมิใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อคิดหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ได้ดำเนินการพัฒนาในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของท่านให้เพิ่มสูงขึ้น

1.

.....

2.

.....

3.

.....

4.

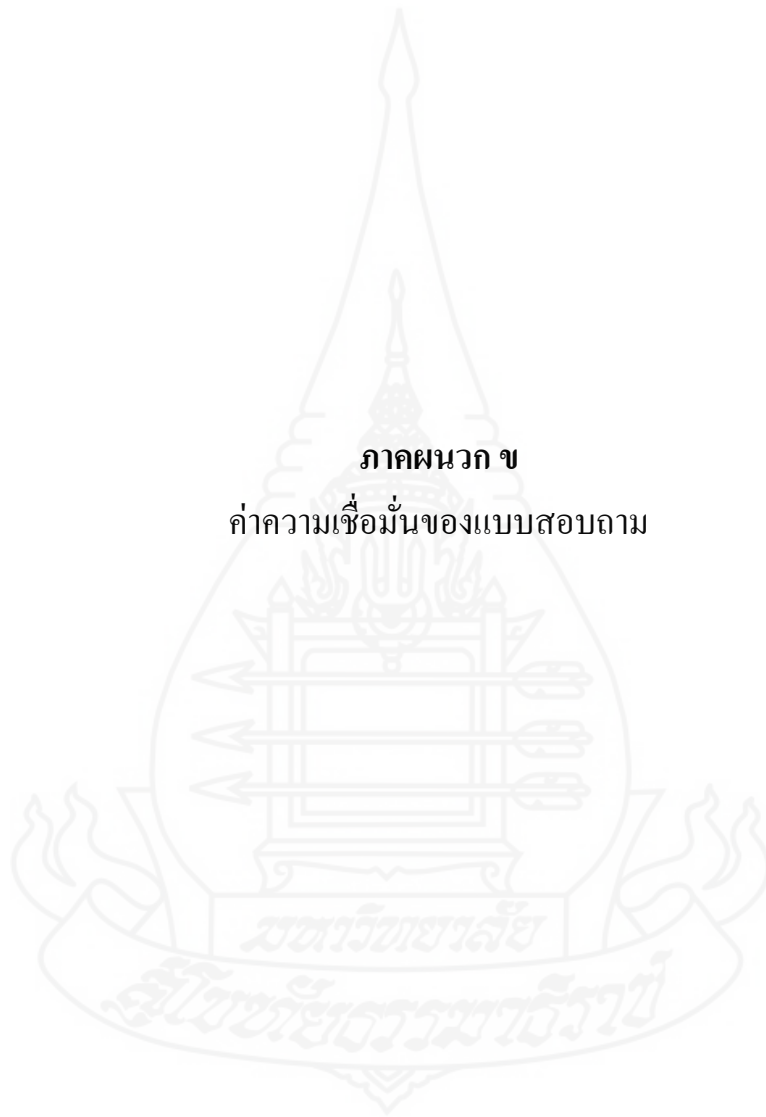
.....

5.

.....

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



Reliability

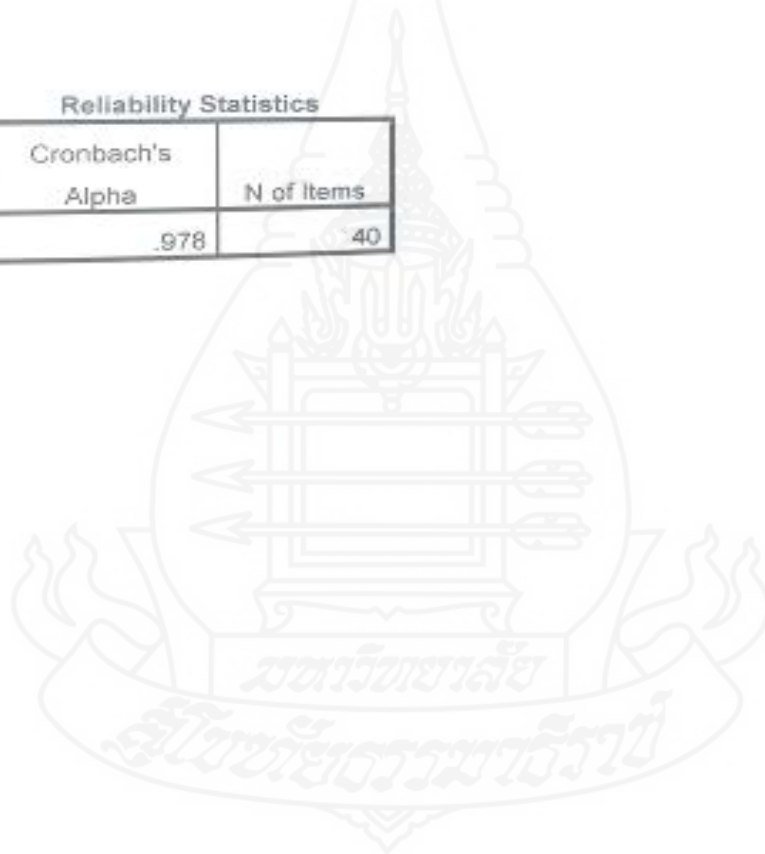
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	40



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวรำไพ ชีมกลาง
วัน เดือน ปีเกิด	19 มิถุนายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การบัญชี) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ 2541
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ

