หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
ชื่อและนามสกุล	นางสาวอนงค์ อัจฉริยวนิช
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุขุมาลย์ ชำนิจ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 15 เดือน มีนาคม พ.ศ 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
ผู้ศึกษา นางสาวอนงค์ อัจฉริยวนิช **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมในภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยสูงที่สุด คือ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ และ (2) บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด คือ บุคลากรเพศหญิง อายุสูงกว่า 50 ปี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท วุฒิการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 6-10 ปี ตำแหน่งงานข้าราชการและสังกัดฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้นควรดำเนินการในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองศาสตราจารย์สุขุมาลย์ ชำนิจ ที่กรุณาให้คำปรึกษาหารือ คำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขอย่างต่อเนื่องตลอดมา ตั้งแต่เริ่มการศึกษา จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทความรู้ทั้งในด้านทฤษฎีและการนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้บริหารของหน่วยงานและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อนนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้กำลังใจในการศึกษา รวมทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่ได้ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

อนงค์ อัจฉริยวนิช

ตุลาคม 2550

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
กิตติกรรมประกาศ ..... จ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ฌ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การศึกษา 2
กรอบแนวคิดการศึกษา 3
สมมุติฐานการศึกษา 3
ขอบเขตการศึกษา 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 6
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 14
สภาพทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 25
ประชากร 25
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 25
การเก็บรวบรวมข้อมูล 27
การวิเคราะห์ข้อมูล 27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 29
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 29
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่นครปฐม 32

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน 40

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 42

บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 46

สรุปการศึกษา 46

อภิปรายผล 48

ข้อเสนอแนะ 53

บรรณานุกรม 55

ภาคผนวก 59

แบบสอบถาม 60

ประวัติผู้ศึกษา 66

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 29
ตารางที่ 4.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกรายด้าน 32
ตารางที่ 4.3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 33
ตารางที่ 4.4 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 34
ตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 35
ตารางที่ 4.6 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 36
ตารางที่ 4.7 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม 37
ตารางที่ 4.8 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมนูญในองค์การ 38
ตารางที่ 4.9 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 39
ตารางที่ 4.10 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม 40
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม 41
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามเพศ 42
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุ 43
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 43
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา 44
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุงาน 44
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน 45
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามฝ่าย/ส่วน 45

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 20

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์เพราะการทำงานทำให้มีรายได้ และเมื่อมีรายได้ก็สามารถนำไปซื้ออาหารและเครื่องใช้ตลอดจนปัจจัยทั้ง 4 ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต นอกจากนี้การทำงานยังเป็นตัวกำหนดฐานะและหน้าที่ทางสังคม ทำให้เกิดคุณค่าในชีวิตของคน ซึ่งในอดีตนายจ้างมองมนุษย์เป็นเพียงวัตถุดิบในการผลิตเท่านั้น ทำให้ฐานะทางสังคมที่มีผลอันเกิดจากการทำงานของมนุษย์ในสมัยนั้น ไม่ได้รับการยอมรับเท่าที่ควร ในปัจจุบันทุกเวลานาทีมีแต่ความรีบเร่งไปตามแรงบีบคั้นของการแข่งขันที่รุนแรงและเข้มข้น มนุษย์จึงถูกพัฒนาเพื่อมุ่งสู่คุณภาพสูงสุดของสินค้าและบริการ อันจะนำไปสู่การเจริญเติบโตอันเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์การ จนทำให้เราหลงลืมการพัฒนาในด้านอื่นที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง นักวิชาการ ผู้นำสหภาพแรงงาน ผู้บริหารและบุคลากรของรัฐ ได้หันมาเอาใจใส่ต่อชีวิตในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น ซึ่งประเด็นของความสนใจเหล่านี้ปัจจุบันเรียกว่า "คุณภาพชีวิตการทำงาน" (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานของมนุษย์มีประสิทธิภาพแบบยั่งยืน องค์การขับเคลื่อนด้วยคนไม่ใช่เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรแต่เพียงอย่างเดียว เรามีคนเป็นคลังสมองขององค์การ ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงการ Fully Retain เพื่อให้คน Fully Utilize สมองของเขาเพื่องานในองค์การที่เขาทำ คุณภาพชีวิตของคนทำงานจึงเป็นคำตอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต ซึ่งผู้บริหารต้องคิดหาวิธีสร้างความสมัครใจให้คนมารวมกลุ่มกันและสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การ รวมกลุ่มกันเพื่อการทำงานตามเป้าหมายอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินกิจการซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ขององค์การ ความพึงพอใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจที่ดีแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในทางที่ดี มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน บุคคลจะตั้งใจปฏิบัติงานเต็มศักยภาพตามความรู้ความสามารถ ในทางกลับกันหากองค์การไม่สามารถตอบสนองการมีคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากรได้ บุคลากรจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในสถานภาพที่เป็นอยู่ จะเสียขวัญ ไม่มีจิตใจที่พร้อมจะปฏิบัติงาน

ไม่สนใจ ไม่ศรัทธา หรือไม่ผูกพันในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการผิดพลาดบกพร่องของงาน เบื่อหน่ายและลาออก แสวงหางานใหม่ อันเป็นผลเสียต่อองค์การในที่สุด

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ แผนกงานแบ่งเป็น 4 ฝ่าย 1 ส่วน ได้มีการขอโอนย้ายและลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่นอยู่เป็นประจำ การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จะทำให้ผู้บริหารทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมและสาเหตุความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปสรุปประเมินผล ปรับปรุงพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพยิ่งขึ้น เกิดการทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มใจ เพื่องานจะดำเนินไปได้โดยราบรื่น จนบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของทางราชการ เนื่องจากบุคลากรที่มีฝีมือ (Skill Worker) หรือมีความรู้ (Knowledge Worker) ไม่สามารถกระทำได้จากการให้เงินเดือนและสวัสดิการที่ดีเพียงด้านเดียว แต่ต้องการทำงานในองค์การที่มีบรรยากาศเกื้อหนุนต่อความสำเร็จและการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนต้องการความเป็นตัวของตัวเองและใช้ชีวิตด้านอื่นให้สมบูรณ์ เช่น การพักผ่อนเต็มที่ การมีครอบครัวที่เป็นสุข และการทำความเข้าใจตนเองและสังคม เป็นต้น ผู้บริหารควรพิจารณาตรึกตรองว่า คนที่เรามีเป็นสินทรัพย์ (Asset) หรือหนี้สิน (Liability) ของสำนักงาน มิฉะนั้นจะเกิดเหตุการณ์สมองไหล คือ บุคลากรจะแสวงหาองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่า

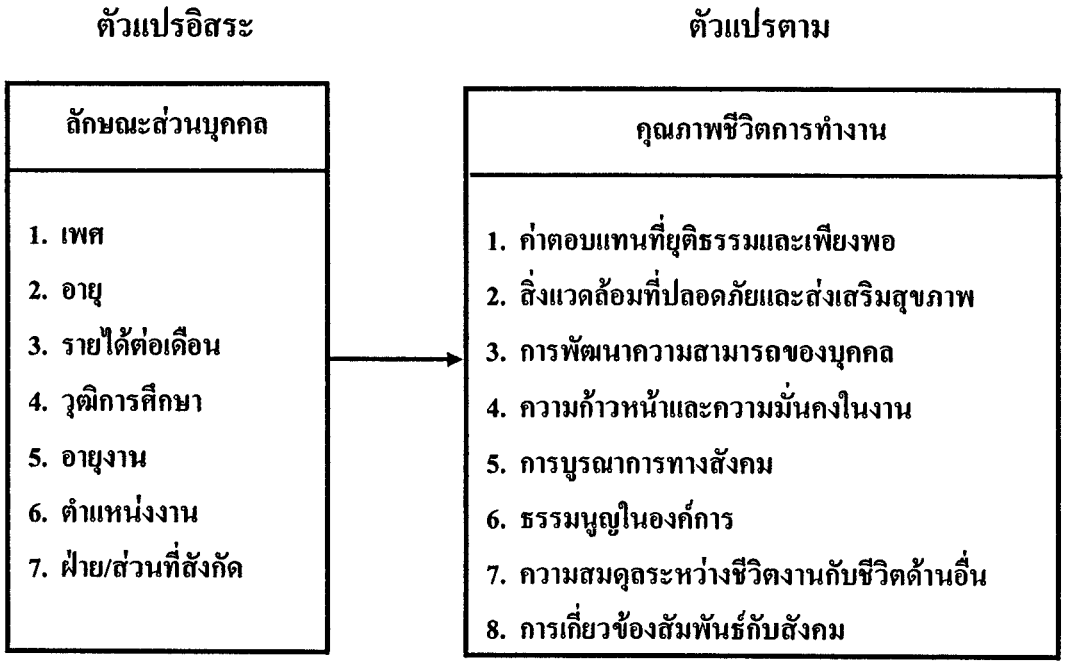
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมุติฐานการศึกษา

4.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยใช้แนวคิดเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพชีวิตของ Walton ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ธรรมนูญในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2550 ถึงกันยายน 2550

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงานโดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข เกิดความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย

6.1.1 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เกิดจากการเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันและเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ

6.1.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงกับอันตราย

6.1.3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การให้โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองทั้งด้านความรู้และทักษะ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

6.1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งงาน รวมทั้งการมีหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

6.1.5 การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีปรองดองกัน ได้รับความร่วมมือร่วมใจในทุกๆ เรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

6.1.6 ธรรมนูญในองค์การ หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

6.1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น หมายถึง ความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากการทำงาน

6.1.8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

6.2 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม หมายถึงข้าราชการพลเรือนระดับ 1 ถึง 8 ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ในเดือนกรกฎาคม 2550 ถึง กันยายน 2550

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางการปรับปรุง พัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพ เกิดการทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จนบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของทางราชการ

7.2 เป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหาระยะสั้นในการขจัดหรือลดสาเหตุที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

7.3 เป็นแนวทางในการศึกษาและ/หรือ การอ้างอิง เพื่อการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าข้อมูล งานวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์ของผู้ศึกษา โดยสามารถสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องและจำแนกหัวข้อได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. สภาพทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้วจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประการ ดังนี้

Walton (1974: 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่การกำหนดเวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึงความต้องการและปรารถนาให้บุคคลในหน่วยงานมีชีวิตที่ดีด้วย

Huse and Cumming (1985: 198-199) ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานคือประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน

Robbins (1991: 670)ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง กระบวนการที่องค์การได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน จากการพัฒนาระบบกลไกต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน เปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้องค์การมีความเป็นมนุษย์ มีความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วม

Rao (1992: 209) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์การ ความสำคัญที่ให้จะเน้นในเรื่องของการทำงานว่าจะมีวิธีการอย่างไร จึงจะทำงานได้อย่างมีความสุข และพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง ผลตามมาคือพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การและองค์การจะบรรลุเป้าหมาย

Bovee and Others (1993: 413) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปรัชญาในการปรับปรุง ผลิตภาพในการทำงาน โดยการตระเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์การต้องการ ซึ่งดำเนินการได้โดยการออกแบบงานขึ้นใหม่ เพื่อวัดและกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบในงานโดยหากออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือการแบ่งงานและมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง(empowerment) ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆได้ตามขอบเขตอำนาจ

Cummings and Worley (1997: 302) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องความสัมพันธ์ของบุคคลกับงานที่ทำ โดยเน้นเฉพาะความพึงพอใจของแต่ละบุคคลและความมีสุขภาพที่ดีในการทำงาน

จารุวรรณ สุรัตพิพิธ (2546: 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานโดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

ธีรนุช ติรณะประกิจ (2546: 33) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของความรู้สึกเป็นเรื่องของการรับรู้ของบุคลากรแต่ละหน่วยงานที่เขาได้รับจากการปฏิบัติงาน ถ้าเขามีความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์การในแต่ละด้านก็จะบอกว่าคุณภาพชีวิตของเขาอยู่ในเกณฑ์ดี คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรในองค์การนั้น

ภัทรจิตร ทองสิงห์ (2546: 10) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

การบูรณาทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงานหรือธรรมนูญในองค์การ รวมทั้งความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์การเป็นส่วนรวม

อนงค์ สระบัว (2546: 37) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและการได้รับการสนองตอบต่อความต้องการที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเพียงพอและยุติธรรม

อารีย์ สังข์ศิลป์ชัย (2548: 22) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้และค่านิยมของแต่ละบุคคลในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานข้างต้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงานโดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข เกิดความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

1.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและมีความซับซ้อนยิ่ง จึงมีความจำเป็นในการศึกษาเพื่อหาวิธีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เหมาะสมตามโอกาสของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึง ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Huse and Cumming (อ้างถึงใน อนงค์ สระบัว 2546: 34) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตการทำงาน จะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และประการสุดท้าย ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

เพ็ชรี รูปวิเชตร (2546: บทคัดย่อ) คุณภาพของชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและการเพิ่มผลผลิต การสนับสนุนการเจริญเติบโตของบุคคล การลดปัญหาการทำงานที่เกิดจากปัญหาทางกายภาพและทางจิตวิทยา การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของสินค้าและบริการ

ภัทรจิตร ทองสิงห์ (2546: 10) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลให้การทำงานมีประ สิทธิ ภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์การเป็นส่วนรวม

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2547: 434) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญดังนี้

1) สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

2) สร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วมและการเป็นประชาชนขององค์การ

3) พัฒนาผลิตภาพในการดำเนินงานขององค์การทั้งระดับบุคคล ระดับหน่วยงานและระดับองค์การ

4) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและองค์การ

5) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การที่มีต่อสมาชิกและสังคม

6) เพิ่มโอกาสในการเติบโตและการขยายธุรกิจผ่านความเชื่อถือและเชื่อใจผ่านชุมชน

7) ช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ

ณรงค์ หลักกำจร (2548) การเสริมสร้างความสุขในการทำงานนอกจากจะทำให้ชีวิตมีความสุขแล้วยังทำให้ผลงานออกมาดี มีประสิทธิภาพ ทำให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าไปด้วย

นิพนธ์ สุรพงษ์รักเจริญ (2548) การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถสร้างกำลังใจให้พนักงานสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้แก่บริษัทได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาการลาออก ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต (2550) ส่งเสริมการจัดการด้านชีวิตและการทำงานของบุคลากรในองค์การต่างๆ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์การ โดยให้การฐูงใจด้วยมาตรการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคน ส่งผลให้พนักงานขาดงานน้อยลง ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลต่ำลง และอัตราการลาออกก็ลดน้อยลง

จากการศึกษา สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิตและกายของผู้ปฏิบัติงานดี ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มกำลัง ส่งผลให้การปฏิบัติงานโดยรวมมีประสิทธิภาพเกิดผลดีต่อองค์การในที่สุด

1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลากหลาย ดังนี้

Walton (1974 อ้างถึงใน ณัชพล ภู่เต็ง 2540: 17-18) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ได้แก่

1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตน และตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ(Safe and Healthy Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนมีค่าและมีความรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตนเอง

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อ

(1) ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง

(2) ความรู้และทักษะใหม่ ๆ จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต

(3) ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน

5) การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตนเอง ความรู้สึกว่าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน และความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6) ธรรมนูญในองค์การ(Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องตนได้อย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเท่าใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติอย่างไร

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (The Total Life Space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเขต อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ

Huse and Cummings (1985 อ้างถึงใน บุษยาณี จันทร์เจริญสุข 2538: 10) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ประการ คือ

1) ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หรือ "รายได้และประโยชน์ตอบแทน" หมายถึงการได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3) การพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) หรือ "โอกาสพัฒนาศักยภาพ" หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะ และความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับความยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4) ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5) สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6) ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7) ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8) ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

Sashkin and Lengermann (Pfeiffer, 1988 อ้างถึงใน ภัทรจิตร ทองสิงห์ 2546: 17) ได้เสนอมิติในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

1) มีอิสระในการทำงาน (Autonomy) สามารถตัดสินใจในงานที่ทำได้โดยการตัดสินใจด้วยตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของตนเอง การควบคุมงานด้วยตนเอง ความมีอิสระในการแก้ไขปัญหา การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจ

2) ด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน (Personal Growth Opportunity) หมายถึง การที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และพัฒนาความสามารถในเรื่องโอกาสในการเลื่อนหรือย้ายตำแหน่งเพื่องานที่ดีกว่า โอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ โอกาสในการเรียนรู้วิธีการทำงานของตนเอง โอกาสในการทดลองวิธีการทำงานของตนเอง และโอกาสในการเรียนรู้งานในแผนกอื่นๆ

3) ด้านลักษณะของการทำงาน (Work Speed and Routine) เป็นงานที่ต้องทำซ้ำๆ รวดเร็วและไม่ตายตัว ได้แก่ การทำงานตามปริมาณชุดของงาน การทำงานตามอัตราที่กำหนด การทำงานอย่างเร่งรีบ การทำงานโดยไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอน และการทำงานตามตารางทำงาน

4) ด้านความซับซ้อนของงาน (Work Complexity) หมายถึง งานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ ได้แก่ การทำงานซ้ำซาก การทำงานตามระเบียบวิธีการทำงานที่พนักงานไม่เห็นด้วย การทำงานเฉพาะส่วนงานเป็นชิ้นส่วน การทำงานที่ง่าย และการทำงานลักษณะเดิมตลอดวัน

5) ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน (Task – Related Interaction) หมายถึง มีความต้องการที่จะช่วยเหลือกันในการทำงาน โดยวัดจากความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การทำงานคนเดียว พนักงานไม่สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การทำงานที่ต้องมีการร่วมมือประสานงาน

Rosenthai (1989 อ้างถึงใน ปราโมทย์ ลักษณประนัย 2548: 16) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะ 5 ประการ ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1) ไม่เป็นงานที่อันตราย น่าเบื่อ บั่นทอนสุขภาพ อุดอู้ และเครียด

2) เป็นงานที่พนักงานสามารถเห็นถึงความสำเร็จของงานที่ตนทำ เปิดโอกาสให้มีส่วนแก้ไขปัญหาและสามารถริเริ่มอะไรใหม่ๆ ได้ พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

3) เป็นงานที่มีวันหยุดหรือมีเวลาพักผ่อน มีโอกาสได้ทำงานล่วงเวลาได้บ้าง สามารถยืดหยุ่นเวลาการทำงาน หรือสามารถทำงานชั่วคราว (Part-time Work) ได้

4) เป็นงานที่มีเกียรติ ได้รับการยอมรับทั้งจากสังคมภายนอกและหน่วยงานภายใน

5) เป็นงานที่มีความมั่นคง สามารถยึดถือเป็นอาชีพได้

Kossen (1991 อ้างถึงในทิพวรรณ ศิริคูณ 2542: 29-30) ได้กล่าวไว้ว่าสิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่

1) การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จ เจริญก้าวหน้า

2) เพิ่มปริมาณงานทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded – Vertically and Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

3) สร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้น จะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง

4) มีการหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามสายงาน และใช้ทักษะหลากหลาย (Rotating Job, Cross-Training and Multiskilling) จะช่วยทำให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น

5) เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกใจ (Do Two "Dulls" Equal Job Enrichment) จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน

6) ให้การชมเชยและการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้ว และสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้ คำพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น

7) การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ประพฤติปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติตนใหม่

8) สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9) มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (Providing Child Care for Employees' Children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงานและยังช่วยให้ลดการขาดงาน หรือการมาทำงานสายของพนักงานได้

10) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Modifying Work Environment) เช่น สร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานโดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11) มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์แล้ว จะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจ และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมหมายถึง การมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานจึงได้แก่ทฤษฎีการจูงใจซึ่งผู้ศึกษาได้หยิบยกทฤษฎีที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow Hierarchy of Needs)

Maslow (1987: 35-47 อ้างถึงในราณี อิสิชัยกุล 2547: 283-284) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่ระดับต่ำไปจนสูงสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไปและเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ นอกจากนี้ มาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการอย่างมีระเบียบ ประกอบด้วยลำดับขั้นจากต่ำไปจนถึงขั้นสูง จำนวน 5 ขั้น ดังนี้

2.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ อันเป็นสิ่งจำเป็นต่อการมีชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ เป็นต้น

2.1.2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย รวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย

2.1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับผู้อื่น รวมถึงความต้องการที่จะได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง

2.1.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง(Esteem Needs) เป็นความต้องการประกอบด้วย ความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนในอันที่จะให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ ยกย่องสรรเสริญ หรือนับหน้าถือตา

2.1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือ เป็นความต้องการพิเศษที่จะประสบผลสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามที่คาดหวังไว้

2.2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (ERG Theory)

Alderfer(Singer, 1990 อ้างถึงในราณี อิสิชัยกุล 2544: 286-287) ได้พัฒนาขึ้นโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรง และได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ คือ

2.2.1 ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการด้านร่างกาย ความปรารถนาสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย น้ำ เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล และสภาพการทำงานที่ดี

2.2.2 ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ และดำรงรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้กับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร เช่นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนฝูง และสมาชิกครอบครัว เป็นต้น

2.2.3 ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของตนในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง

2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Hertzberg (Two-Factor Theory)

Herzberg (1992: 159-178 อ้างถึงในราณี อิสิชัยกุล 2547: 288-290) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักวิชาการ ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Motivation Maintainance Theory, Two-Factor Theory หรือ Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้มุ่งตอบคำถามว่า "ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา" โดย Herzberg สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่

2.3.1 ปัจจัยจูงใจ(Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งประกอบด้วย

(1) ความสำเร็จในงาน (Achievement)

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

(3) ลักษณะงาน (Work Itself)

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

(5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)

(6) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า (Possibility or Growth)

2.3.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ใช้ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาจิตใจของบุคคลให้ทำงาน แต่มิได้เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากไม่มีปัจจัยนี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะส่งผลให้บุคคลในองค์กรนั้นเกิดความไม่ชอบงานได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

(1) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)

(2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor)

(4) สภาพการทำงาน (Work Conditions)

(5) เงินเดือน (Salary)

(6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)

(7) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate)

(8) ความมั่นคงในงาน (Security)

ตามทัศนะของ Herzberg และคณะ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นย่อมจะเป็นปัจจัยที่จูงใจแต่ละบุคคล และมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ แต่การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่บุคคลแต่อย่างใด ส่วนปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ

สรุปได้ว่าทฤษฎีสองปัจจัย เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

(1) ปัจจัยจูงใจ เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ

(2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยมิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือ ไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ทำงาน ผู้บังคับบัญชาจึงต้องมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้บุคลากรเกิดความท้อถอยไม่อยากทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (Expectancy Theory)

Vroom(Schemerhorn: 351อ้างถึงในราณี อิสิชัยกุล 2547: 297) กล่าวว่าผู้บริหารจะจูงใจพนักงานได้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ

2.4.1 ความคาดหวัง(Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามหรือความขยันจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ปรารถนา บางตำราเรียกว่า ความคาดหวังเพื่อความพยายามและผลการปฏิบัติงาน(Effort – performance Expectancy)

2.4.2 ความเป็นเครื่องกระตุ้น (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการหรือรางวัลตอบแทน ความเป็นเครื่องกระตุ้นบางทีเรียกว่าความคาดหวังเพื่อผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์(Performance –outcome Expectancy)

2.4.3 ความมีคุณค่า(Valance) หมายถึง คุณค่าของรางวัลตอบแทนและผลลัพธ์ของงานที่ได้รับที่บุคคลอาจพิจารณาว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ

3. สภาพทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางสังกัดสรรพากรภาค 6 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีวิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์และโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ดังนี้

3.1 วิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์

3.1.1 วิสัยทัศน์

จัดเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม มีใจบริการ ด้วยระบบงานที่ทันสมัย

3.1.2 ภารกิจ

(1) จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ

(2) จัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง ทั่วถึง เป็นธรรม ตามกฎหมาย

(3) ให้บริการดูแล และให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษีด้วยความจริงใจ

(4) สร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้กับประชาชน

3.1.3 ยุทธศาสตร์

(1) IT เป็นแกนนำผลักดันองค์กร

(2) บริการผู้เสียภาษีแบบมีเจ้าภาพ

(3) สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

(4) การเร่งรัดและจำหน่ายหนี้ภาษีอากรค้าง

(5) แผนการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

3.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบภายในเขตท้องที่จังหวัดนครปฐม ดังนี้

3.2.1 วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค 6

3.2.2 กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจปฏิบัติการและตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3.2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร

3.2.4 กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองนครปฐม นครชัยศรี กำแพงแสน พุทธมณฑล ดอนตูม บางเลน สามพราน 1 สามพราน 2

3.2.5 พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

3.2.6 ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี

3.2.7 ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

3.2.8 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่กี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3.3 โครงสร้างหน่วยงานภายใน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เป็น 4 ฝ่าย 1 ส่วน ดังภาพที่ 2.1 ดังนี้

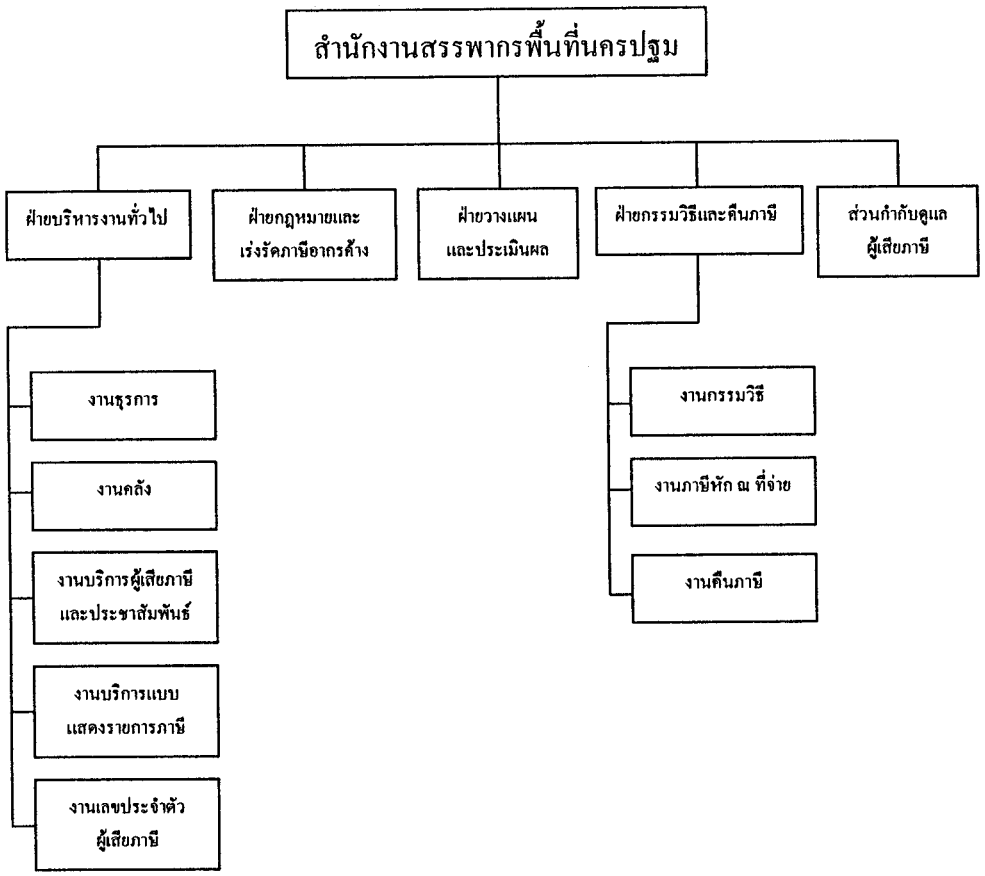
3.3.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการและสารบรรณทั่วไป การบริหารงานบุคคล การเงิน การงบประมาณและการพัสดุ การดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ ควบคุมการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เก็บรักษา และให้บริการค้นคัด ยืมแบบแสดงรายการภาษี งานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ การปฏิบัติเกี่ยวกับการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3.2 ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการตอบข้อหารือทางกฎหมาย เฉพาะประเด็นที่กรมสรรพากรวินิจฉัย ตีความไว้ชัดเจนแล้ว การดำเนินคดีทุกประเภท พิจารณาเปรียบเทียบปรับคดีอาญา ดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้างและจัดทำทะเบียน/รายงานที่เกี่ยวข้อง รับเรื่องเกี่ยวกับการอุทธรณ์ภาษีอากร ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

3.3.3 ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ฐานภาษี จัดทำและประสานงานกับสรรพากรภาคในการทำประมาณการจัดเก็บภาษี การจัดทำแผนงานการจัดเก็บภาษี การกำกับดูแลผู้เสียภาษี การสำรวจ การตรวจสอบ การตรวจปฏิบัติการการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และการคืนภาษี การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือแผนงาน วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์พร้อมแนวทางแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการปฏิบัติตามแผนงานดังกล่าว การตรวจตัดเดือน ตัดปี ตรวจราชการหน่วยงานในท้องที่ การจัดทำสถิติ รายงาน ผลการปฏิบัติงาน การสืบสวนประมวลหลักฐานเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษีอากรและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร การสืบหาภูมิลำเนาและทรัพย์สินของผู้เสียภาษีอากร และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3.4 ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี มีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับงานกรรมวิธีข้อมูล การวิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติม ดำเนินการยกเลิกการประเมิน การติดตามและวิเคราะห์ตรวจสอบการหักภาษี ณ ที่จ่าย การพิจารณาคืนภาษีทุกประเภท ให้การสนับสนุนข้อมูลการหักภาษี ณ ที่จ่าย แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3.3.5 ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน การบริการให้คำปรึกษาแนะนำผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย การสำรวจเพื่อนำผู้เสียภาษีรายใหม่เข้าสู่ระบบ การตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม การตรวจสอบภาษี แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและสอบยันความถูกต้องของการออกใบกำกับภาษี การตรวจสอบผู้ขอคืนภาษี และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ที่มา : http://rdsrv.rd.go.th

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

จารุวรรณ สุรัตพิพิธ(2546: 46) ผลจากการสำรวจทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมมีทัศนคติเชิงบวก โดยพนักงานส่วนมากมีความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ซึ่งพนักงานพอใจในด้านของการทำงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด รองลงมาคือด้านของการบูรณาการทางสังคมและด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

ด้านของความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 3.70 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพวกเขาอยู่ระดับที่ค่อนข้างสูงแต่ไม่ถึงกับสูงมาก

ฐิตินัฐ สมบัติศิริ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา อำเภอธัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา ปัจจัยด้านงานของครูประถมศึกษา ในด้านภาพงานสอน(ชั่วโมงการสอน: สัปดาห์) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา แต่ในด้านหนี้สินและภาระงานอื่นนอกเหนือจากงานสอนไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 4 ด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานและความรู้สึกว่าตนสำคัญในองค์การล้วนมีความ สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสิ้น โดยครูประถมศึกษามีความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชาในระดับต่ำ ด้านลักษณะงานและด้านความรู้สึกว่าตนสำคัญอยู่ในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง

ธีรนุช ติรณะประกิจ (2546: 58) ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรการคลังในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า

1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

2) แนวทางที่ผู้บริหารใช้ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรการคลังในสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารจะต้องสร้างความรู้สึกภูมิใจในรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับ มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมและเสริมรายได้ของบุคลากร มีการจัดสถานที่เอื้อต่อการทำงาน ให้โอกาสกับทุกคนให้ได้รับการพัฒนาในวิชาชีพอย่างทั่วถึง และทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จะต้องสร้างบรรยากาศและความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค ให้อิสระกับทุกคนในการกำหนดเวลาการใช้ชีวิตในงาน และให้ทุกคนได้มีการรับใช้สังคมอย่างเท่าเทียมกัน

นิตยาพร สาธร (2546: บทคัดย่อ) คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา: โรงไฟฟ้าแม่เมาะ พบว่า (1) ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีลักษณะบุคคลในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

อายุการทำงาน รายได้ และกองงาน ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มี เพศ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัทรจิตร ทองสิงห์ (2546: 73) พบว่าลักษณะงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เป็นไปตามสมมุติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับวงศ์ขวัญ จิตนุพงศ์ (2545) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตและความสามารถของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่เนื้อในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต อาจกล่าวได้ว่าลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เนื่องจากอาจส่งผลกับเวลาในการทำงาน บางลักษณะงานต้องทำงานในวันหยุดหรือนอกเวลาบ่อยๆ หรือในเรื่องผลประโยชน์ และค่าตอบแทนในแต่ละลักษณะงานก็อาจไม่เท่ากัน ทำให้มีความแตกต่างกัน เป็นผลให้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

อนงค์ สระบัว (2546: 123) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร ปรากฏผลของการวิจัย ดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะสายงานในปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านอายุ ที่พบว่าข้าราชการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับสูง ส่วนกลุ่มอายุที่ต่างไปจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

2) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรเมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและหน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้าราชการที่มีลักษณะสายงานในปัจจุบันที่ต่างกัน พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ก และสาย ค พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการสาย ข และสาย ค พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05

ปราโมทย์ ลักษณประนัย (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริหารเครดิต พบว่า (1) พนักงานในสายงานบริหารเครดิต มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานในสายงานบริหารเครดิต ที่มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง รายได้ และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีคุณภาพ

ชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

อารีย์ สังข์ศิลป์ชัย (2548: 94) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม ในภาพรวมตามเกณฑ์ชี้วัดของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน มีเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรม และตัวชี้วัดด้านนี้คือ การได้รับรายได้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน แสดงคุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนอยู่ในระดับน้อยเพียงด้านเดียว

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Curt Tausky (1982 : 56) ได้ศึกษาเรื่องผลผลิต แรงจูงใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตนั้นต้องได้รับสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงานและค่าตอบแทน ซึ่งรวมถึงค่าตอบแทนที่ได้จากผลกำไรของบริษัทที่ผู้ใช้แรงงานมีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากนี้สิ่งจูงใจด้านความท้าทายในงาน รายได้และค่าตอบแทนที่เพียงพอ รวมทั้งค่าตอบแทนที่ได้จากการมีส่วนร่วมในผลกำไรของบริษัท และความมั่นคงในการทำงานจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อีกด้วย

Efraty and Sirgy (อ้างถึงในปัทมา อ่อนไสว 2542: 49) ได้ทำการศึกษา เรื่องผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานซึ่งแสดงออกมา โดยใช้การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงจิตวิทยาเป็นกรอบการศึกษา คือใช้มิติด้านความต้องการ ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือความอยู่รอด สังคม อัตตะ และความต้องการที่แท้จริงของตนเอง จากการศึกษาผลกระทบของความต้องการ ความพึงพอใจตามองค์ประกอบดังกล่าวนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาพฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นสมควรนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton อันประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการด้านสังคม 6) ธรรมนูญในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และ 8)การเกี่ยวข้องสัมพันธ์

กับสังคม มาเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากร

ประชากร(Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง จำนวน 140 คน (ณ เดือนกันยายน 2550) แบ่งเป็นแต่ละฝ่าย/ส่วน ดังนี้

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	จำนวน	44	คน
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	จำนวน	11	คน
ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	จำนวน	13	คน
ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	จำนวน	30	คน
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	จำนวน	42	คน
	รวม	140	คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) โดยวางแนวทางคำถามตามกรอบแนวคิดของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และฝ่าย/ส่วนที่สังกัด เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำถามแบบปิด จำนวน 34 ข้อ เป็นการแสดงถึงระดับคุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1- 4)
2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 4- 8)
3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 9 - 12)
4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 13 - 16)
5) การบูรณาการทางสังคม จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 17 - 21)
6) ธรรมนูญในองค์การ จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 22 - 25)
7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 26 - 30)
8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 31 - 34)

ลักษณะคำถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (Likert Five Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ โดยมีความหมายดังต่อไปนี้

5 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก
4 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง
3 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
1 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Opened End) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 9 ข้อ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Anlysis)

2.2 การทดสอบและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ดังนี้

2.2.1 ความถูกต้องทางด้านเนื้อหา(Content Validity) ได้นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้บริหารของหน่วยงาน จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแล้ว จึง

นำมาปรับปรุงแก้ไขภาษาและคำถามให้กระชับ ชัดเจน และเข้าใจสำหรับผู้ตอบคำถามในแบบสอบถาม

2.2.2 ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน แล้วมาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคเพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามได้ค่าแอลฟา 0.98

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ และตรวจสอบความถูกต้องแล้วให้บุคลากรในฝ่าย/ส่วนในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมกรอกแบบสอบถาม จำนวน 140 คน

3.2 เก็บข้อมูลทีละฝ่าย/ส่วนจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และทำการวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ดังนี้

4.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และ ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด

4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สัญลักษณ์ $\overline{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) สัญลักษณ์ S.D. ในการอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม และเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแปรผลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับต่ำมาก

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 140 คน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตาม เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และฝ่าย/ส่วนที่สังกัด ปรากฏตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (140 คน)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	38	27.1
หญิง	102	72.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (140 คน)	ร้อยละ (100.0)
2. อายุ		
21- 30 ปี	15	10.7
31 – 40 ปี	67	47.9
41 – 50 ปี	51	36.4
สูงกว่า 50 ปี	7	5
3. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	15	10.7
10,000 – 20,000 บาท	90	64.3
20,001 – 30,000 บาท	30	21.4
สูงกว่า 30,000 บาท	5	3.6
4. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	17.9
ปริญญาตรี	100	71.4
สูงกว่าปริญญาตรี	15	10.7
5. อายุงาน		
1-5 ปี	13	9.3
6-10 ปี	42	30.0
11-15 ปี	45	32.1
16-20 ปี	23	16.4
สูงกว่า 20 ปี	17	12.2
6. ตำแหน่งงาน		
ข้าราชการ	116	82.8
ลูกจ้างประจำ	15	10.8
ลูกจ้างชั่วคราว	9	6.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (140 คน)	ร้อยละ (100.0)
7. ฝ่าย/ส่วนงานที่ท่านสังกัด		
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	44	31.4
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	11	7.9
ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	13	9.3
ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	30	21.4
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	42	30

จากตารางที่ 4.1 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมจำนวน 140 คน จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏ ดังนี้

1.1 เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1

1.2 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ลำดับต่อมาคือ อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และน้อยที่สุดคืออายุสูงกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

1.3 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาอยู่ในช่วง 20,001- 30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และน้อยที่สุดคือระดับรายได้สูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

1.4 วุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และ น้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

1.5 อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ลำดับต่อมาคืออายุงานระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุงานสูงกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และน้อยที่สุดคืออายุงาน 1-5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

1.6 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาคือลูกจ้างประจำ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และน้อยที่สุดคือลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

1.7 ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด ส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ลำดับต่อมาคือ ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และฝ่ายวางแผนและประเมินผล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และน้อยที่สุดคือ ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 140 คน ปรากฏตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกรายด้าน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.18	1.12	ปานกลาง	8
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.67	0.98	สูง	2
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.49	1.01	ปานกลาง	5
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.43	0.99	ปานกลาง	7
5. การบูรณาการทางสังคม	3.63	1.12	สูง	3
6. ธรรมนูญในองค์การ	3.62	0.97	สูง	4
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	3.46	0.80	ปานกลาง	6
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.82	0.91	สูง	1
รวม	3.54	0.99	สูง	

จากตารางที่ 4.2 บุคลากรจำนวน 140 คน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.54) จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับจากสูงไปต่ำ โดยระดับสูง ได้แก่ การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ($\overline{X}$ = 3.82) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\overline{X}$ = 3.67) การบูรณาการทางสังคม ($\overline{X}$ = 3.63)และธรรมนูญในองค์การ($\overline{X}$ = 3.62) ส่วนระดับปานกลางได้แก่ การพัฒนาความสามารถของบุคคล($\overline{X}$ =3.49) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ($\overline{X}$ = 3.46) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\overline{X}$ =3.43) และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.18)

ตารางที่ 4.3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	
1. เงินเดือน และค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอในการใช้จ่ายส่วนตัวและใช้จ่ายในครอบครัว	3.08	1.14	ปานกลาง	3
2. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสม	3.04	1.14	ปานกลาง	4
3. ผลตอบแทนความดีความชอบขององค์กรโปร่งใสและยุติธรรม	3.24	1.10	ปานกลาง	2
4. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเหมาะสมกับความอุตสาหะที่ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.36	1.10	ปานกลาง	1
รวม	3.18	1.12	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน เห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\overline{X}$ = 3.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยสูงที่สุด คือ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเหมาะสมกับความอุตสาหะที่ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 3.36) รองลงมาคือ ผลตอบแทนความดีความชอบขององค์กรโปร่งใสและยุติธรรม ($\overline{X}$ = 3.24) ต่อมาคือ

เงินเดือนและค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอในการใช้จ่ายส่วนตัวและใช้จ่ายในครอบครัว ($\overline{X}$ = 3.08) และเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.04)

ตารางที่ 4.4 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	
5. สภาพห้องหรือสถานที่ทำงาน มีความสะอาด ปลอดโปร่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.69	1.04	สูง	2
6. มีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอและเหมาะสม	3.64	0.99	สูง	3
7. มีการบำรุงรักษา ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการปฏิบัติงาน	3.51	0.95	สูง	4
8. มีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.84	0.95	สูง	1
รวม	3.67	0.98	สูง	

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน เห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยสูงที่สุด คือ มีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน($\overline{X}$ = 3.84) รองลงมาคือสภาพห้องหรือสถานที่ทำงานมีความสะอาดปลอดโปร่งอากาศถ่ายเทสะดวก($\overline{X}$ = 3.69) ต่อมาคือมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอและเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.64) และมีการบำรุงรักษาดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.51)

ตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพชีวิตการด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	
9. หน่วยงานมีแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	3.54	1.01	สูง	1
10. หน่วยงานให้การสนับสนุนในการเข้ารับการฝึกอบรม ดูงาน หรือเข้าร่วมประชุมสัมมนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน	3.45	0.99	ปานกลาง	3
11. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงาน	3.51	1.05	สูง	2
12. งานที่ทำมีความท้าทาย กิจกรรมหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	3.44	0.98	ปานกลาง	4
รวม	3.49	0.44	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน เห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับจากสูงไปต่ำโดยระดับสูง คือ หน่วยงานมีแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร($\overline{X}$ = 3.54) รองลงมา คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.51) ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานให้การสนับสนุนในการเข้ารับการฝึกอบรมดูงานหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน ($\overline{X}$ = 3.45) รองลงมา คือ งานที่ทำมีความท้าทาย กิจกรรมหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง($\overline{X}$ = 3.44)

ตารางที่ 4.6 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	
13. การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ทำให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งในหน้าที่การงาน	3.43	0.98	ปานกลาง	2
14. มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้	3.22	1.01	ปานกลาง	4
15. มีโอกาสได้รับการพิจารณาแต่งตั้ง หรือเลื่อนระดับให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.38	0.98	ปานกลาง	3
16. การปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความมั่นคง ไม่ถูกกลั่นแกล้ง โยกย้าย หรือให้ออกจากงานอย่างไม่เป็นธรรม	3.70	0.99	สูง	1
รวม	3.43	0.99	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน เห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\overline{X}$ = 3.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับจากสูงไปต่ำ โดยระดับสูง คือ การปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความมั่นคง ไม่ถูกกลั่นแกล้ง โยกย้ายหรือให้ออกจากงานอย่างไม่เป็นธรรม ($\overline{X}$ = 3.70) ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ทำให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน($\overline{X}$ = 3.43) รองลงมาคือ มีโอกาสได้รับการพิจารณาแต่งตั้งหรือเลื่อนระดับให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น($\overline{X}$ = 3.38) และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อเพิ่มทักษะความรู้($\overline{X}$ = 3.22)

ตารางที่ 4.7 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	
17. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ	3.67	0.90	สูง	2
18. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างเต็มที่	3.66	0.92	สูง	3
19. ผู้บริหารยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	3.61	0.96	สูง	4
20. บุคลากรทุกคนให้ความช่วยเหลือกันและกันภายในหน่วยงาน	3.68	0.99	สูง	1
21. เมื่อท่านมีปัญหาในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	3.54	1.08	สูง	5
รวม	3.63	1.12	สูง	

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน เห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยสูงที่สุด คือ บุคลากรทุกคนให้ความช่วยเหลือกันและกันภายในหน่วยงาน ($\overline{X}$ =3.68) รองลงมาคือ ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ ($\overline{X}$ =3.67) ต่อมาคือ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างเต็มที่ ($\overline{X}$ =3.66) ผู้บริหารยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อ เสนอแนะของท่าน ($\overline{X}$ =3.61) และเมื่อท่านมีปัญหาในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ($\overline{X}$ =3.54)

ตารางที่ 4.8 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมนูญในองค์การ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านธรรมนูญในองค์การ	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	
22. แนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน	3.45	1.03	ปานกลาง	4
23. งานที่ทำมีความรับผิดชอบเหมาะสมและตรงตามตำแหน่งหน้าที่	3.65	0.94	สูง	3
24. มีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ	3.66	0.98	สูง	2
25. ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่ายในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	3.73	0.94	สูง	1
รวม	3.62	0.97	สูง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน เห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมนูญในองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับสูง($\overline{X}$ = 3.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับจากสูงไปต่ำ โดยระดับสูง คือ ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่ายในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.73) รองลงมาคือ มีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ($\overline{X}$ = 3.66) ลำดับต่อมา คือ งานที่ทำมีความรับผิดชอบเหมาะสมและตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.65) ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ แนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.45)

ตารางที่ 4.9 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	
26. การปฏิบัติงานในแต่ละวัน ท่านมีเวลาได้พักผ่อนเพื่อผ่อนคลายความเครียด	3.31	1.08	ปานกลาง	5
27. ปริมาณงานมีความสมดุลกับช่วงเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวัน	3.39	0.96	ปานกลาง	4
28. หน่วยงานไม่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติในวันหยุดราชการเสมอ	3.51	0.96	สูง	2
29. ภาระงานที่รับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหากับสุขภาพร่างกายและจิตใจ	3.44	1.01	ปานกลาง	3
30. ท่านสามารถแบ่งเวลาสำหรับการปฏิบัติงานให้กับตนเองครอบครัวและกิจกรรมอื่นๆอย่างเหมาะสม	3.62	0.94	สูง	1
รวม	3.46	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน เห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับจากสูงไปต่ำ โดยระดับสูง ได้แก่ ท่านสามารถแบ่งเวลาสำหรับการปฏิบัติงานให้กับตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ อย่างเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.62) รองลงมาคือ หน่วยงานไม่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติในวันหยุดราชการเสมอ ($\overline{X}$ = 3.51) ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ ภาระงานที่รับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหากับสุขภาพร่างกายและจิตใจ ($\overline{X}$ = 3.44) รองลงมา คือ ปริมาณงานมีความสมดุลกับช่วงเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ($\overline{X}$ =3.39) และการปฏิบัติงานในแต่ละวันท่านมีเวลาได้พักผ่อนเพื่อผ่อนคลายความเครียด ($\overline{X}$ = 3.31)

ตารางที่ 4.10 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ค่าสถิติและระดับคุณภาพชีวิตฯ			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	
31. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้	3.99	0.89	สูง	2
32. บุคลากรหรือผลงานของหน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ	4.00	0.85	สูง	1
33. เมื่อหน่วยงานทำกิจกรรมเพื่อสังคมบุคคลทั่วไปยินดีให้ความร่วมมือเสมอ	3.69	0.92	สูง	3
34. หน่วยงานมีโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสม่ำเสมอ	3.60	0.97	สูง	4
รวม	3.82	0.91	สูง	

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน มีความเห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยสูงที่สุด คือ บุคลากรหรือผลงานของหน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ($\overline{X}$ = 4.00) รองลงมา คือ ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ($\overline{X}$ = 3.99) ต่อมาคือ เมื่อหน่วยงานทำกิจกรรมเพื่อสังคมบุคคลทั่วไปยินดีให้ความร่วมมือเสมอ ($\overline{X}$ = 3.69) และหน่วยงานมี โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.60)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ปรากฏตามตารางที่ 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (8 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	5	62.50
- การจ่ายค่าตอบแทน(โบนัส) ตามผลงาน		
- การมีค่าตอบแทนเฉพาะสายงานหรือเฉพาะตำแหน่ง		
- ไม่ควรต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน		
- ควรมีรถรับ - ส่งบุคลากร		
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	5	62.50
- ควรปลูกต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพิ่มขึ้น		
- ควรมีที่จอดรถสำหรับประชาชนและบุคลากร		
- มีห้องสำหรับถ่ายเอกสาร ห้องพักผ่อน		
- กิจกรรมออกกำลังกายสำหรับคลายเครียด		
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3	37.50
- ควรมีการอบรมดูงานนอกสถานที่		
- การอบรมคอมพิวเตอร์		
- ควรมีการอบรมเกี่ยวกับงานให้มากขึ้น		
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	1	12.50
- การเลื่อนตำแหน่งช้าเมื่อเทียบกับหน่วยราชการอื่น		
5. ธรรมนูญในองค์การ	2	25.00
- ควรมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อแสดงปัญหาและการแก้ไขอย่างเป็นระบบ		
6. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	2	25.00
- สร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้เสียภาษี		
- จัดกิจกรรมรณรงค์ให้สังคมรู้เรื่องภาษี		
- สร้างภาพพจน์ให้หน่วยงานดูดีขึ้น		

จากตาราง 4.11 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 8 คน โดยมีผู้เสนอแนะความคิดเห็นเฉพาะด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 62.50 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 62.50 การพัฒนาความสามารถของบุคคล คิดเป็นร้อยละ 37.50 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ธรรมนูญในองค์การ คิดเป็นร้อยละ 25 และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม คิดเป็นร้อยละ 25

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลปรากฏตามตารางที่ 4.12-4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามเพศ

เพศ	$\overline{X}$	S.D.
ชาย	3.35	0.67
หญิง	3.60	0.81

จากตารางที่ 4.12 พบว่าบุคลากรเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศชายโดยเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.60) ส่วนเพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.35)

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	21- 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
		3.36	3.65	3.41	3.76
21- 30 ปี	3.36	-	0.29	0.05	0.40
31 – 40 ปี	3.65		-	0.24	0.11
41 – 50 ปี	3.41			-	0.35
สูงกว่า 50 ปี	3.76				-

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.76) รองลงมามีอายุ 31 – 40 ปี ($\overline{X}$ = 3.65) โดยบุคลากรที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าอายุ 21- 30 ปี มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	สูงกว่า 30,000 บาท
		3.56	3.49	3.68	3.47
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.56	-	0.07	0.12	0.09
10,000 – 20,000 บาท	3.49		-	0.19	0.02
20,001 – 30,000 บาท	3.68			-	0.21
สูงกว่า 30,000 บาท	3.47				-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด($\overline{X}$ = 3.68) รองลงมามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.56) โดยบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ารายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	3.24	3.64	3.34
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.24	-	0.40	0.10
ปริญญาตรี	3.64		-	0.30
สูงกว่าปริญญาตรี	3.34			-

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด($\overline{X}$ = 3.64) รองลงมามีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี($\overline{X}$ = 3.34) โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	สูงกว่า 20 ปี
	$\overline{X}$	3.02	3.77	3.61	3.31	3.47
1-5 ปี	3.02	-	0.75	0.59	0.29	0.45
6-10 ปี	3.77		-	0.16	0.46	0.30
11-15 ปี	3.61			-	0.30	0.14
16-20 ปี	3.31				-	0.16
สูงกว่า 20 ปี	3.47					-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.77) รองลงมามีอายุงาน 11-15 ปี ($\overline{X}$ = 3.61) โดยบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าอายุงาน 1-5 ปี มากที่สุด

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
	$\overline{X}$	3.61	3.15	3.28
ข้าราชการ	3.61	-	0.46	0.33
ลูกจ้างประจำ	3.15		-	0.13
ลูกจ้างชั่วคราว	3.28			-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานข้าราชการมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.61) รองลงมามีตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว ($\overline{X}$ = 3.28) บุคลากรที่มีตำแหน่งงานข้าราชการมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ มากที่สุด

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามฝ่าย/ส่วน

ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด		ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
	$\overline{X}$	3.49	3.46	3.31	4.02	3.33
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	3.49	-	0.03	0.18	0.53	0.16
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	3.46		-	0.15	0.56	0.13
ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	3.31			-	0.71	0.02
ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	4.02				-	0.69
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	3.33					-

จากตารางที่ 4.18 พบว่า บุคลากรที่สังกัดฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษีมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.02) รองลงมาสังกัดฝ่ายบริหารงานทั่วไป($\overline{X}$ = 3.49) บุคลากรที่สังกัดฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าฝ่ายวางแผนและประเมินผล มากที่สุด

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมทั้งหมด จำนวน 140 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 140 ฉบับ ด้วยตนเอง

ได้รับแบบสอบถามกลับมาครบ จำนวน 140 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากร นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาต่อไป

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม พบว่า ประชากร 140 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 อายุงานอยู่ในช่วง 11-15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ 116 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 และสังกัดฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

1.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม พบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.54) โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.18)

2) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.67)

3) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49)

4) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.43)

5) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการด้านสังคม อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.63)

6) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมนูญในองค์การ อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.62)

7) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.46)

8) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.82)

1.3.3 การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

1) เพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศชาย

2) อายุ บุคลากรที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า อายุ 21 - 30 ปี

3) รายได้ต่อเดือน บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท

4) วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

5) อายุงาน อายุงาน 6-10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า อายุงาน 1-5 ปี

6) ตำแหน่งงาน ข้าราชการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าลูกจ้างประจำ

7) ฝ่าย/ส่วนงานที่สังกัด ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าฝ่ายวางแผนและประเมินผล

2. อภิปรายผล

2.1 จากการวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าในภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง การที่คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูงอภิปรายได้ว่า อาจเป็นเพราะปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจไม่ดีเท่าที่ควร การทำงานในหน่วยงานภาครัฐมีความมั่นคงมากกว่าเอกชน อย่างไรก็ตามบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่

นครปฐมก็ยังมีการโอนย้าย ลาออกไปประกอบอาชีพอื่นอยู่เนืองๆ สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านซึ่งเรียงลำดับจากคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุดไปต่ำที่สุด อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1.1 ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า กรมสรรพากรมีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคมโดยตรงในด้านของภาษีอากรและยังมีกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น นำรถจักรยานไปแจกเด็กในโรงเรียนที่ห่างไกลความเจริญ บริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ใช้แล้วให้โรงเรียนที่ห่างไกลความเจริญ เป็นต้น ทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ ที่ได้ทำงานในหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีความช่วยเหลือสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ จารุวรรณ สุรัตพิพิธ (2546: 46) ที่พนักงานมีความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านของการทำงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด

2.1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับสูงทั้งนี้อภิปรายได้ว่าสำนักงานได้จัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่พนักงานจะใช้งานได้สะดวก การจัดโต๊ะทำงาน การดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบอยู่เสมอ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่แออัดจนเกินไป สะอาดสวยงาม และมียามรักษาความปลอดภัย ทำให้รู้สึกมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรนุช ติรณะประกิจ (2546: 58) ที่พบว่าการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คือ การจัดสถานที่เอื้อต่อการทำงาน

2.1.3 ด้านการบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมทุกระดับ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี มีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานกันเป็นส่วนใหญ่ รู้จักใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน มีเทคนิคการควบคุมงานสำหรับในส่วนของผู้ร่วมงาน ทำให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงมีผลให้บุคลากรมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรนุช ติรณะประกิจ(2546: 58) ที่พบว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จะต้องสร้างบรรยากาศและความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

2.1.4 ด้านธรรมนูญในองค์การ อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหารได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และเป้าหมายที่จะต้องปฏิบัติให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจนทำให้บุคลากรสามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเองได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้ส่งเสริมสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้เมื่อบุคลากรทุกคนทราบบทบาทหน้าที่และเป้าหมายของตนแล้ว จะมีความรู้สึกว่ามีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และเกิดความภาคภูมิใจ และมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและองค์การ โดยไม่ต้องใช้

ระบบการควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรนุช ติรณะประกิจ (2546: 58) ที่พบว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คือ การให้อิสระกับทุกคนในการกำหนดเวลาการใช้ชีวิตในงาน

2.1.5 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่าปัจจุบันมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ในระบบ E-Learning ในภาคบังคับและภาคสมัครใจในระบบงาน INTRANET การจัดให้มีการฝึกอบรมดูงานโดยกำหนดตัวชี้วัดในเป้าประสงค์ว่าในปีหนึ่งๆ ข้าราชการทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างต่ำหนึ่งหลักสูตรและมีระยะเวลาอย่างต่ำ 10 วัน แต่การอบรมดูงานดังกล่าว คือ ปฏิบัติธรรม 5 วัน และอีก 5 วัน เป็นการอบรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงหรือเป็นการให้ดู CD ROM การประชุมของผู้บริหารที่บ้านเอง ทั้งนี้กรมสรรพากรมีนโยบายให้ทุนการศึกษาปริญญาโทเฉพาะด้านวิชาการคอมพิวเตอร์ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์) กฎหมาย (นิติกร) บัญชี (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ) เท่านั้น ทำให้บุคลากรอื่นขาดโอกาสการศึกษาเพื่อเติม และสำหรับข้าราชการระดับต้นนั้นหน่วยงานมีงบประมาณสนับสนุนการเข้ารับการฝึกอบรม ดูงาน หรือเข้าร่วมประชุมสัมมนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานน้อยมาก ทำให้รู้สึกมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งอาจพัฒนาให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงขึ้นได้หากให้โอกาสกับทุกคนให้ได้รับการพัฒนาในวิชาชีพอย่างทั่วถึง ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ตามผลการวิจัยของ ธีรนุช ติรณะประกิจ (2546: 58)

2.1.6 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุดของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมมีนโยบายเข้มงวดมากในเรื่องของค่าตอบแทนสำหรับค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุดของบุคลากร ยกเว้นกรณีที่จำเป็นอย่างยิ่ง ทำให้บุคลากรที่มีปริมาณงานมากรู้สึกเครียดและวิตกกังวล เพราะไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จในเวลาราชการได้ จึงต้องมาทำงานในวันหยุดโดยไม่ได้รับค่าล่วงเวลาและไม่ได้พักผ่อนหรืออยู่กับครอบครัวได้เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับ ภัทรจิตร ทองสิงห์ (2546: 73) ที่กล่าวว่าลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากอาจส่งผลกับเวลาในการทำงาน บางลักษณะงานต้องทำงานในวันหยุด หรือนอกเวลาบ่อยๆ หรือในเรื่องผลประโยชน์ และค่าตอบแทนในแต่ละลักษณะงานก็อาจไม่เท่ากัน ทำให้มีความแตกต่างกัน เป็นผลให้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1.7 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปราย ได้ว่า การเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งงานให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ถือปฏิบัติการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยพิจารณาถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหลัก และบุคลากรทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวเป็นไปตามนโยบายที่สำนักงาน ก.พ.

กำหนด ทำให้บุคลากรทุกคนเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสำนักงาน ก.พ. มีนโยบายที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงสภาพการปฏิบัติงานจริง ๆ แล้ว การเลื่อนตำแหน่งบางตำแหน่งจะเป็นไปได้ค่อนข้างยาก ทั้งนี้เป็นเพราะบางตำแหน่งมีจำนวนจำกัดและขึ้นอยู่กับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาและเลื่อนได้ช้าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยราชการอื่น และในระบบราชการ การออกจากราชการโดยไม่สมัครใจ จะมีวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติหลายขั้นตอนและอยู่ในรูปแบบของคณะกรรมการ ซึ่งต้องใช้เวลานานกว่าผลการพิจารณาจะเสร็จสิ้น เพื่อเป็นหลักประกันไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม แต่คณะกรรมการก็เป็นข้าราชการกรมสรรพากรซึ่งเมื่อเกิดปัญหาแล้วอาจจะเกิดการช่วยเหลือพวกพ้องซึ่งไม่สอดคล้องกับ ธีรนุช ติรณะประกิจ (2546: 58) ที่พบว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ควรมีการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค

2.1.8 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ในแต่ละปีบุคลากรจะได้รับค่าตอบแทนอันได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้นในแต่ละปี แต่ก็เป็นการเพิ่มขึ้นในจำนวนน้อยและไม่สอดคล้องกับสภาวะค่าครองชีพที่เป็นอยู่ ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าไม่คุ้มค่ากับความอุตสาหะในการปฏิบัติงานและไม่ทุ่มเทเต็มที่กับการปฏิบัติงาน ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบแล้วจะเห็นได้ว่ายังอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าอัตราค่าตอบแทนในระบบเอกชนเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Curt Tausky (1982 : 56) พบว่า การเพิ่มผลผลิตนั้นต้องได้รับสิ่งจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ

2.2 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเป็น เพศหญิง อายุสูงกว่า 50 ปี รายได้ต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท วุฒิการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 6 -10 ปี ตำแหน่งงานข้าราชการ และสังกัดฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี ซึ่งสอดคล้องกับนิตยาพร สาธร (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีลักษณะบุคคลในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และกองงาน ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ อนงค์ สระบัว (2546: 123) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรเมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน โดยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.2.1 เพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศชาย อภิปรายได้ว่าประชากรที่เป็นหญิงส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานข้าราชการ ส่วนเพศชายส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้าในอาชีพมีน้อย และมีค่าตอบแทนและสวัสดิการน้อยกว่า ทำให้เพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง

2.2.2 อายุสูงกว่า 50 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าอายุ 21-30 ปี อภิปรายได้ว่า โดยภาพรวม เมื่ออายุตัวและอายุงานเพิ่มขึ้น ความชำนาญในงาน ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานก็มากขึ้นด้วย บุคลากรที่มีช่วงอายุสูงที่สุดและช่วงอายุต่ำที่สุดจึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมากที่สุด

2.2.3 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ารายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท อภิปรายได้ว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับ 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่อยู่ดับปฏิบัติงานและยังมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างต่อเนื่อง ขณะที่บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท เป็นบุคลากรช่วงที่มีอายุตัวและอายุงานมากกว่า 15 ปี แม้จะมีเงินเดือนสูงในระดับหนึ่ง แต่มีความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ รวมทั้งได้รับผลกระทบและความกดดันจากเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรยุคใหม่ ทำให้รู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าและไม่มีความสุขกับการทำงานเท่าคนรุ่นใหม่ หรืออยู่ในระดับที่อัตราเงินเดือนใกล้ถึงขั้นสูงสุด บุคลากรที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท จึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมากที่สุด

2.2.4 วุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด อภิปรายได้ว่า วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในงานมากกว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีจึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมากที่สุด

2.2.5 อายุงาน 6 -10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด อภิปรายได้ว่า การปฏิบัติงานของกรมสรรพากรต้องใช้ทักษะและเทคโนโลยีค่อนข้างมาก บุคลากรที่มีอายุงาน 6 -10 ปี ได้ผ่านการศึกษาวิธีการทำงานและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์การได้แล้ว กำลังมีความก้าวหน้าและได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่ท้าทายและมีความสำคัญ ส่วนอายุงาน 1-5 ปี เป็นบุคลากรบรรจุใหม่จึงต้องใช้พยายามอย่างมากในการศึกษาวิธีการทำงานและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อตัดสินใจว่ามีความพึงพอใจในงานที่ทำหรือไม่ ถ้าไม่พอใจก็จะเปลี่ยนงานโดยการลาออกหรือโอนย้าย บุคลากรที่มีอายุงาน 6 -10 ปี และอายุงาน 1-5 ปี จึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมากที่สุด

2.2.6 ตำแหน่งงาน ข้าราชการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด อภิปรายได้ว่า ข้าราชการมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สิทธิและสวัสดิการต่างๆ มากกว่า ลูกจ้างประจำ บุคลากรที่มีตำแหน่งงานข้าราชการและลูกจ้างประจำจึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมากที่สุด

2.2.7 ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด อภิปรายได้ว่า ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษีปฏิบัติงานในสำนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีลักษณะงาน วิธีปฏิบัติงาน กำหนดเวลาและเป้าหมายที่แน่นอนไม่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีโดยตรง ส่วนฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีงานปริมาณมากและหลากหลาย รับผิดชอบจัดทำแผนการจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายหรือแผนงานของกรมสรรพากร ติดตามและประเมินผล วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์พร้อมแนวทางแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการปฏิบัติตามแผนงานดังกล่าว ซึ่งบางครั้งเศรษฐกิจไม่ดีทำให้การจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้เกิดความเครียดมากกว่าฝ่าย/ส่วนอื่นๆ ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษีและฝ่ายวางแผนและประเมินผลจึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม แม้จะพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยบุคลากรส่วนใหญ่พอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับ ก็ควรมีการปรับปรุงให้สูงขึ้นโดย

3.1.1 การพิจารณาผลตอบแทนความดีความชอบควรดำเนินการให้ยุติธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ ควรให้มีค่าตอบแทนตั้งแต่เดือนละ 20,000 บาทขึ้นไป โดยจัดโครงการสร้างเสริมรายได้เพิ่มเติม หรือมีรถรับ - ส่งบุคลากร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

3.1.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรปลูกต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพิ่มขึ้น ควรมีที่จอดรถสำหรับประชาชนและบุคลากร มีห้องสำหรับถ่ายเอกสาร ห้องพักผ่อน และกิจกรรมออกกำลังกายสำหรับคลายเครียด

3.1.3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์การ การให้

โอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมในโครงการต่าง ๆ ของกรมสรรพากรและโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง

3.1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรสร้างความท้าทายในงานด้วยการหมุนเวียนงานเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ประสบการณ์ให้มีความหลากหลาย เป็นการก้าวสู่มืออาชีพ ผู้บริหารควรพิจารณาการเลื่อนระดับให้เท่าทันกับหน่วยราชการอื่น เนื่องจากหน่วยราชการอื่นมีโอกาสการเลื่อนไหลไประดับสูงได้มากกว่า

3.1.5 ธรรมนูญในองค์การ แนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานควรจัดให้มีความโปร่งใส ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

3.1.6 การสำรวจปริมาณงานต่อบุคลากร เพื่อนำไปวางแผนการมอบหมายงานปริมาณงานให้เหมาะสมกับบุคลากร เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมคิดร่วมเสนอแผนการทำงาน ร่วมวางแผนงานและกำหนดเป้าหมายความสำเร็จ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหาร่วมกัน และมีการถ่ายโอนความรู้ประสบการณ์ให้กัน ซึ่งเป็นลักษณะของการเรียนรู้จากการทำงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมครั้งนี้ เป็นการศึกษากรณีของบุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นดังต่อไปนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในกรมสรรพากรเพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของบุคลากร อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรกรมสรรพากรต่อไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในระบบราชการทั้งหมด เพื่อเห็นถึงความแตกต่างรวมทั้งเกิดแนวคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3.2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอันจะทำให้การศึกษามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร [ออนไลน์]. ระบบอินทราเน็ต: "โครงสร้างการบริหาร" สำนักงานสรรพากรพื้นที่โครงสร้างสรรพากรพื้นที่ ค้นคืนวันที่ 11 กันยายน 2550 จาก http://rdsrv.rd.go.th/

จารุวรรณ สุรัตพิพิธ (2546) "ทัศนคติของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์" บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ณัชพล ภู่เต็ง (2540) "การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานมักกะสัน การรถไฟแห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2547) "การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน " ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 14 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ณรงค์ หลักกำจร (2548) "ทำงานอย่างไรให้มีความสุข" (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 23 กันยายน 2550 จาก http://dnfe5.nfe.go.th/localdata/webimags/story137enjoy-work.html

ทิพวรรณ ศิริคูณ (2542) "คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน" กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธีรนุช ติรณะประกิจ (2546) "แนวทางเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรการคลังในสถานอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

นิตยาพร สาธร (2546: บทคัดย่อ) "คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : โรงไฟฟ้าแม่เมาะ" บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นิพนธ์ สุรพงษ์รักเจริญ (2548) "ส.อ.ท. ชี้อนาคต "คุณภาพการจ้างงาน" จะเป็นอุปสรรคทางการค้าที่สำคัญบนเวทีโลก แนะเอกชนเร่งสร้างระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันประเทศ" (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 23 กันยายน 2550 จาก http://internet1.off.fti.or.th/ftinews/pressrelease/news_detail.aspx?id=232

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2538) "การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร: กรณีศึกษา

ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัทมา อ่อนไสว (2542) "การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปราโมทย์ ลักษณประนัย (2548) "คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริหารเครดิต" บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เพ็ชรี รูปวิเชตร (2546) "คุณภาพของชีวิตทำงาน : เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการแบบไทย" วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 23, 1 (มกราคม – เมษายน): 102-118

ภัทรจิตร ทองสิงห์ (2546) "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ " วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาตร์ (ภาคพิเศษ)

ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต นธ.ตรี (2550) "กระแสคนกระแสโลก" (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 23 กันยายน 2550 จาก http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?contentID=CNT0003120

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2544) ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ ครั้งที่พิมพ์ 3 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

_____. (2546) ประมวลสาระชุดวิชาค้นคว้าอิสระ นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ราณี อิสิชัยกุล (2547) "การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ " ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 5 หน้า 272-299 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

อนงค์ สระบัว (2546) "คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร

อารีย์ สังข์ศิลป์ชัย (2548) "คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม" วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Bovee, C. L., Bovee and V. T. John.(1993). Management. New York : McGraw-Hill.

Cummings, Thomas G., and Christopher G. Worley. (1997) Organization Development and Change. Ohio : South-Western College Publishing.

Huse, Edgar F., and Tomas G. Cummings.(1985). Organization Development and Change. 3th ed.Minnerota : West Publishing.

Herzberg, Frederick.(1992) "One More Time: How Do you Motivate Employees?." Managing People and Organization, John J. Gabarro Boston: Havard Business School Publications, p.159-178.

Rao, Vaska R.(1992). "Better Quality of Work Life Through Productivity." International Productivity Congress. Hong Kong : Nordica International Ltd : p.209.

Robbins, S. P. (1991). Organization Behavior. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Tausky, Curt. (1982). "Productivity, Incentives, and the Quality of Work Life." Nation-Forum (Massachusetts) : p. 56.

Walton, E. Richard.(1974). "Improving the Quality of Working Life." Harvard Business Review (May – Jan) : p. 12.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการศึกษานี้จะมีการรวบรวมข้อมูล และนำเสนอเป็นภาพรวมของบุคลากรทั้งหมดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม คำตอบของท่านจึงไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่าน

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริงทุกข้อ และขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านในปัจจุบัน

1. เพศ

   ( ) ชาย ( ) หญิง

   อายุ

   ( ) 21- 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี ( ) 41 – 50 ปี

   ( ) มากกว่า 50 ปี

2. รายได้ต่อเดือน

   ( ) น้อยกว่า 10,000 บาท ( ) 10,000 – 20,000 บาท ( ) 20,001 – 30,000 บาท

   ( ) มากกว่า 30,000 บาท

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

   ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

   ( ) 1-5 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11-15 ปี

   ( ) 16-20 ปี ( ) มากกว่า 20 ปี

5. ตำแหน่งงาน

   ( ) ข้าราชการ ( ) ลูกจ้างประจำ ( ) ลูกจ้างชั่วคราว

6. ฝ่าย/ส่วนงานที่ท่านสังกัด

   ( ) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

   ( ) ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดรัดภาษีอากรค้าง

   ( ) ฝ่ายวางแผนและประเมินผล

   ( ) ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี

   ( ) ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึก หรือสภาพความเป็นจริงที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
1	เงินเดือน และค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอในการใช้จ่ายส่วนตัวและใช้จ่ายในครอบครัว					
2	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสม					
3	ผลตอบแทนความดีความชอบขององค์กร โปร่งใสและยุติธรรม					
4	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเหมาะสมกับความอุตสาหะที่ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ					
	สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
5	สภาพห้อง หรือสถานที่ทำงาน มีความสะอาดปลอดโปร่ง อากาศถ่ายเทสะดวก					
6	มีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอและเหมาะสม					
7	มีการบำรุงรักษา ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการปฏิบัติงาน					
8	มีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
	การพัฒนาความสามารถของบุคคล					
9	หน่วยงานมีแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร					
10	หน่วยงานให้การสนับสนุนในการเข้ารับการฝึกอบรม ดูงาน หรือ เข้าร่วมประชุมสัมมนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน					
11	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงาน					
12	งานที่ทำมีความท้าทาย กิจกรรมหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
13	การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ทำให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
14	มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้					
15	มีโอกาสได้รับการพิจารณาแต่งตั้ง หรือเลื่อนระดับให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น					
16	การปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความมั่นคง ไม่ถูกกลั่นแกล้ง โยกย้าย หรือให้ออกจากงานอย่างไม่เป็นธรรม					
	การบูรณาการทางสังคม					
17	ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ					
18	ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างเต็มที่					
19	ผู้บริหารยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
20	บุคลากรทุกคนให้ความช่วยเหลือกันและกันภายในหน่วยงาน					
21	เมื่อท่านมีปัญหาในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
	ธรรมนูญในองค์การ					
22	แนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน					
23	งานที่ทำมีความรับผิดชอบเหมาะสมและตรงตามตำแหน่งหน้าที่					
24	มีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ					
25	ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่ายในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น					
26	การปฏิบัติงานในแต่ละวัน ท่านมีเวลาได้พักผ่อนเพื่อผ่อนคลายความเครียด					
27	ปริมาณงานมีความสมดุลกับช่วงเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวัน					
28	หน่วยงานไม่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติในวันหยุดราชการเสมอ					
29	ภาระงานที่รับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหากับสุขภาพร่างกายและจิตใจ					
30	ท่านสามารถแบ่งเวลาสำหรับการปฏิบัติงานให้กับตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ อย่างเหมาะสม					
	การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม					
31	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้					
32	บุคลากรหรือผลงานของหน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ					
33	เมื่อหน่วยงานทำกิจกรรมเพื่อสังคม บุคคลทั่วไปยินดีให้ความร่วมมือเสมอ					
34	หน่วยงานมีโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดให้ข้อเสนอแนะและ/หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

.....

.....

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

.....

.....

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล

.....

.....

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

.....

.....

5. การบูรณาการทางสังคม

.....

.....

6. ธรรมนูญในองค์การ

.....

.....

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

.....

.....

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

.....

.....

9. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอนงค์ อัจฉริยวนิช
วัน เดือน ปีเกิด	2 มิถุนายน 2506
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี พ.ศ.2543
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพากร 4