

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3¹**

**FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF WORKING LIFE OF GOVERNMENT PERSONNEL
UNDER THE JURISDICTION OF THE REGIONAL REVENUE OFFICE 3**

พริญา แก้วมา²

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 2,014 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และสมการถดถอยพหุคูณ ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระยะเวลา การปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันทำให้ทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ปัจจัยด้านงาน ด้านบทบาทในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, บุคลากรภาครัฐ, สำนักงานสรรพากรภาค 3

Abstract

The research has an objective. To study and compare personal factors with quality of work life. To study factors that affect quality of work live. And to study Quality of working life level of government personnel under the Revenue Department Region 3, the population in this research totaled 2,014 people. With sample size of 350 people. A questionnaire was used as a tool to collect data. Statistics used include percentage, mean, and standard deviation. Testing values using analysis of variance and multiple regression equations the results of the research found that factors that affect the quality of working life and the quality of working life of government personnel. Under the jurisdiction of the Regional Revenue Office 3, the overall level is at a high level. Personal factors in terms of age, status, length of service, and

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโทหลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

average monthly income. Different things lead to different views on quality of life. Work factor role in the work interpersonal relations and progress affects the quality of working life.

Keywords: Quality of working life, Government personnel, Regional Revenue Office 3

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ การบรรลุความสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์การภายใต้ความสำเร็จ และความมีประสิทธิภาพขององค์การ เกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ องค์การจึงต้องกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการบริหารพัฒนาบุคลากรที่ให้ความสำคัญกับการจัดการคน เพื่อจะรักษาบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถไว้กับองค์การให้มากที่สุดและยาวนานที่สุด บุคลากรในองค์การจึงเปรียบเสมือนต้นทุนที่มีค่ามหาศาล อีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์การต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การที่องค์การสูญเสียบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถไป ย่อมเท่ากับการเสียต้นทุนที่มีค่าไปโดยไม่ได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่ากับการลงทุน คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจึงเป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่องค์การตระหนักอยู่เสมอ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) นับว่ามีความสำคัญอย่างมากในการทำงานปัจจุบันที่ประชากรส่วนใหญ่ต้องทำงาน ก็เพื่อให้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชีวิตให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และเมื่อนมนุษย์ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ดังนั้นสถานที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีสภาวะทางอารมณ์และสภาวะทางสังคมที่ดี อีกทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 52(พ.ศ. 2160-2164) ยังมุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงาน ในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขด้วยเช่นกัน คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและต่อองค์การ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมสุขภาพจิต ช่วยให้มีสมาธิความเจริญก้าวหน้า สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพต่อองค์การ ช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Richard E. Walton (1973) ซึ่งหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มาพัฒนางานในองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบันและเต็มใจที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ตลอดจนการปรับตัวให้มีศักยภาพภายใต้ต้นนโยบายการปฏิรูประบบราชการได้

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหรือองค์การภาครัฐที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ให้คำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ประชาชนผู้มีเงินได้ถึงเกณฑ์ตามกฎหมายกำหนด

ให้เกิดความสนใจในการเสาะหา อีกทั้งยังเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยกรมสรรพากรมีวิสัยทัศน์ คือ องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรม และบุคลากรคุณภาพเพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง ให้สอดคล้องและเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ การบริหารและพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากร ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในทุกๆ ด้าน สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามจรรยาบรรณการกรมสรรพากร ตามประมวลจริยธรรมและ หลักจรรยาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการสรรหาให้ได้คนดีคนเก่งเข้าสู่กรมสรรพากร และพัฒนา คุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลของชีวิตกับการทำงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรของกรมสรรพากร เป็นมืออาชีพด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีภายใต้หลักจรรยาภิบาลและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงาน สรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 และอยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากร ภาค 3 ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับนำเสนอต่อผู้บริหารใช้เป็น แนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อจัดทำแผนพัฒนา ปรับปรุง และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ให้เหมาะสมกับ ความต้องการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทั้งยังสามารถนำไปเป็นแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้กับ สำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ ของกรมสรรพากร ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทางด้านการ บริหารทรัพยากรบุคคล และเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมายการ ที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการของกรมสรรพากรต่อไป ในอนาคต

คำถามในการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีคุณภาพชีวิต การทำงาน แตกต่างกันหรือไม่
3. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 3

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภาครัฐในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 3

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตำราเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการวิเคราะห์ถึงเนื้อหาที่เกี่ยวกับการศึกษา เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพ เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ประกอบด้วยการได้รับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ คือ การได้รับค่าจ้างที่เพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐาน เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน โดยมีเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง **ความพอเพียง** คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม **ความยุติธรรม** ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มี **สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** คือ การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัย และมีความเหมาะสมไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี **การพัฒนาความสามารถของบุคคล** คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาขีดความสามารถของบุคคลและพัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบันและรวมถึงงานในอนาคต รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ **ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน** คือ การทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และเสริมสร้างความรู้สึkmั่นคงในงานที่ทำอยู่ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติ นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบอยู่ ผู้ปฏิบัติงานควรมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางหรือโอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ตัวอย่างเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์พิจารณา คือ มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบได้มอบหมายงานมากขึ้น มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่สูงขึ้น โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ การทำงานร่วมกันการมีส่วนร่วมในสังคม คือ การปฏิบัติงานที่รู้สึกว่ามีคุณค่าการทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จและมีคุณค่า และเปิด โอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม **ประชาธิปไตยในองค์กร** การส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลและให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทน และความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน **ความสมดุลระหว่าง**

ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน คือ ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานอย่างไร ทั้งสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล **ความเกี่ยวข้องกับสังคม** คือ การทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้กับพนักงานแต่ละคน และก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Huse and Cummings (1985) กล่าวถึง ลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม คือ การได้รับรายได้ที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่บุคลากรรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย คือ การที่บุคลากรปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ การที่บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในงาน
5. ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร คือ การที่บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศความเป็นมิตร
6. ลักษณะการบริหารงาน คือ การมีความยุติธรรมในการทำงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิการเป็นปัจเจกบุคคล บรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน คือ การที่บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิสระจากงาน มีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ
8. ความภาคภูมิใจในองค์กร คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่างๆ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นสมควรใช้ตัวแปรที่เป็นตัววัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่นำเสนอโดย Walton(1975) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยมากที่สุด

2. แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

อารียา การดี (2562) ผลการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ และสัมพันธ์กับสังคม การทำงานนอกจากจะสร้างประโยชน์ต่อตนเองแล้ว ขณะเดียวกันก็ยังสามารถสร้างประโยชน์ต่อครอบครัว ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ เพราะการทำงานนั้นก่อให้เกิดผลตอบแทน

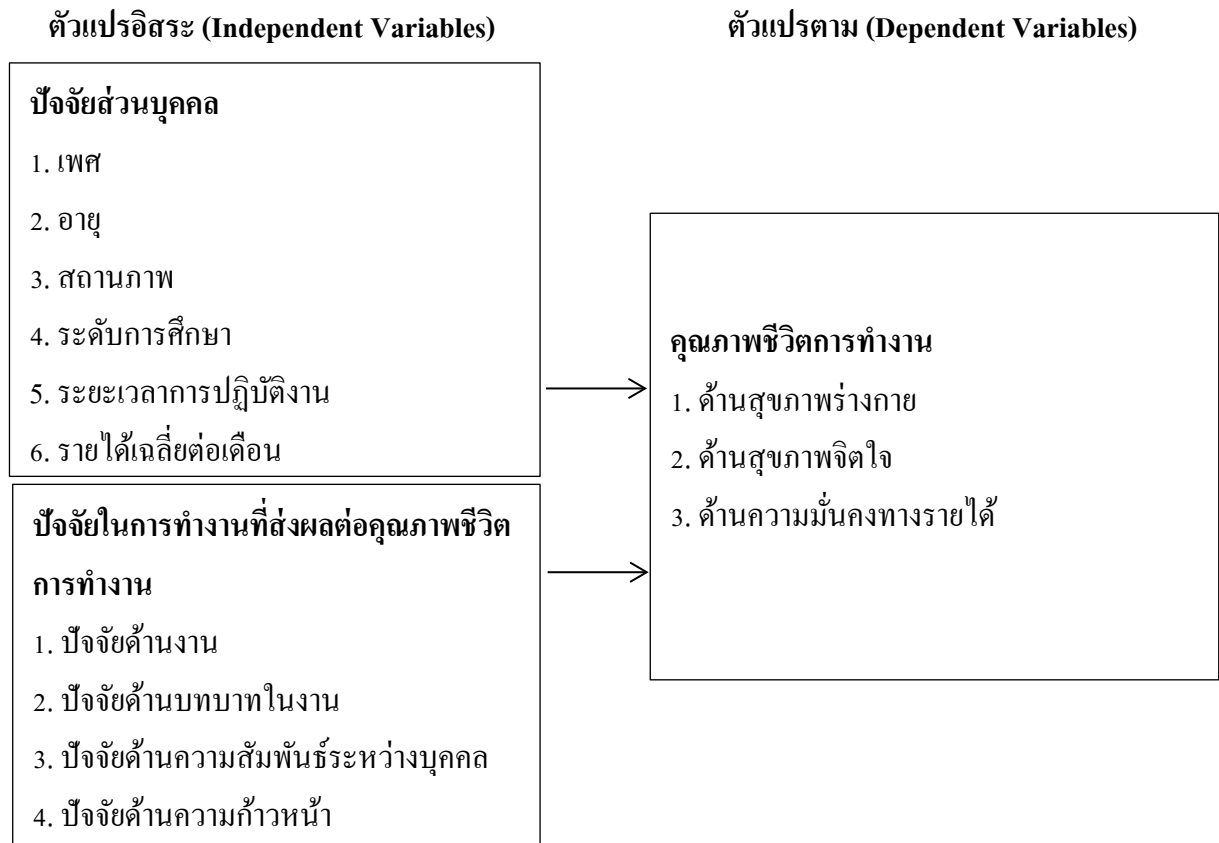
ที่จะนำมาช่วยครอบครัว เกิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม และก่อให้เกิดผลผลิตที่เป็นประโยชน์โดยรวมต่อประเทศชาติ จึงนับได้ว่า การทำงานมีประโยชน์อย่างมหาศาลทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเอง และสังคมโดยรวม

เมธากร ศรียะพันธุ์ (2563) ผลการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นสามารถจะเรียนรู้ ปรับปรุงผลงาน และพัฒนาศักยภาพตนเองก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้านความสมดุลของเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวเนื่องจากการให้ความสำคัญกับชีวิตด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป อาจก่อให้เกิดความเครียดโดยไม่รู้ตัว ไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากการทำงานหนักเกินไป สุขภาพที่ถดถอย ความท้อแท้จากการไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต หรือการขาดความก้าวหน้า จึงควรจัดให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้มีความสมดุลกัน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เนื่องจากการได้รับรายได้และผลประโยชน์ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และมาตรฐานของผู้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงในงาน เนื่องจากคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม

สายชล คงทิม (2562) ผลการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ทำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ โดยองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบไปด้วย รายได้ ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ไม่อันตรายต่อพนักงาน มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สิทธิส่วนบุคคลสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์การที่มีลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองจากองค์การที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในทุกๆ ด้านแล้ว ก็จะทำให้บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีความทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจในการผลิตสินค้าให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ลดปัญหาการหยุดงาน ขาดงาน ลดอัตราการโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การและบุคลากร รวมถึงสร้างความผูกพันที่ดีต่อองค์การ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่นำเสนอโดยนักวิชาการ มากำหนดเป็นตัวแปรการวิจัย เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุม และเหมาะสมกับจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 3 มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 - 30 จำนวน 2,014 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างกิดสัดส่วนโดยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรแล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 350 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) สถานภาพ
- 1.4) ระดับการศึกษา
- 1.5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 1.6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ปัจจัยในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 2.1) ด้านงาน
- 2.2) ด้านบทบาทในงาน
- 2.3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.4) ด้านความก้าวหน้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

- 1) ด้านสุขภาพร่างกาย
- 2) ด้านสุขภาพจิตใจ
- 3) ด้านความมั่นคงทางรายได้

3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในงานวิจัย โดยทำการศึกษาเอกสารต่างๆ ได้แก่ แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคล สอบถามข้อมูลที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 วัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 4 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) เพื่อให้ได้ข้อมูล ด้านปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบทบาทในงาน ปัจจัยด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยด้านความก้าวหน้า เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้าน (ตัวแปรตาม) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ในด้านสุขภาพร่างกาย ด้านสุขภาพจิตใจ และด้านความมั่นคงทางรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่นๆ กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเสนอแนะหรือเสนอคำแนะนำในส่วนที่จะสะท้อนถึงความต้องการให้มีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หากรายการใดที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำ ผู้วิจัยต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำเพื่อความเหมาะสม และนำเสนอให้ทางอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หลังจากแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างวิจัย จำนวน 30 คน โดยข้อมูลคำถาม จำนวน 40 ข้อ ก่อนเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อได้ค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) และเพื่อตรวจสอบความแม่นยำ ความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 350 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค และสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 - 30

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์และ

ตรวจสอบความถูกต้อง เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และหากพบข้อมูลส่วนใดไม่สมบูรณ์หรือพบการแทนค่าตัวอย่างไม่ใช่ข้อมูลหรือผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะต้องทำการ Replace Missing Value แต่หากพบปัญหาหลายตัวแปร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความร่วมมือ ผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลนั้นๆ มาใช้ในการวิเคราะห์

5.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 3 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมินแล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่าๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วาณิชบัญชา, 2557) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

2.1) ใช้สถิติทดสอบวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคล

ของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติงาน และรายได้ ที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

2.2) ใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านงาน ด้านบทบาทในงาน ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 3

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 3 สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ หรือข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.86 มีอายุตั้งแต่ 40 - 49 ปี ร้อยละ 51.43 สถานภาพสมรส ร้อยละ 48.27 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70.29 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี ร้อยละ 51.14 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 25,001 – 35,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย = 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัจจัยด้านงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด = 4.27 ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก = 4.17 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก = 4.07 และปัจจัยด้านบทบาทในงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก = 2.22 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย = 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสุขภาพจิตใจ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก = 4.17 ด้านสุขภาพร่างกาย ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก = 4.16 และด้านความมั่นคงทางรายได้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก = 4.04 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่าง ส่วนปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร ภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 สรุปผลได้ว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงาน ด้านบทบาทในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้า

ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยปัจจัยด้านความก้าวหน้าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านงาน ด้านบทบาทในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r = .648$, $Sig = .000$) ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่คาดหวังว่าจะสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 องค์การควรให้ความสำคัญในเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นคงทางรายได้ ควรส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความต้องการที่จะตั้งใจทำงานกับองค์การจนเกษียณอายุ และทำงานกับองค์การต่อไปแม้ว่าจะมีองค์การอื่นนำเสนอตำแหน่ง และค่าตอบแทนที่สูงกว่าด้วยการดูแลบุคลากรด้านต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ส่วนด้านสุขภาพร่างกาย ควรที่จะส่งเสริมสนับสนุนด้านการดูแลสุขภาพร่างกายเพิ่มสวัสดิการการตรวจสุขภาพให้ครอบคลุม โดยองค์การเป็นผู้สนับสนุน เรื่องการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพ สร้างเครือข่ายการออกกำลังกาย จัดให้มีเครื่องออกกำลังกายในองค์การที่เหมาะสมไว้สำหรับให้บุคลากรที่ต้องการออกกำลังกายหลังเวลางาน จัดโครงการอบรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพร่างกาย เชิญแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านโภชนาการมาให้ความรู้แก่บุคลากร ด้านสุขภาพจิตใจองค์การควรให้ความสำคัญด้วยเช่นกัน ด้วยสถานะสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดภาวะเครียดในทุกๆ บริบทของการดำเนินชีวิตทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว จัดโครงการด้านเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่มีความตึงเครียด ได้มีโอกาสปลดปล่อยอารมณ์เวียนกันออกมาจากพื้นที่มาร่วมกันผ่อนคลายความเครียด ได้มาทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสริมสร้างสมานฉันท์และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

1.2 เพิ่มแผนส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ให้อยู่ในแผนปฏิบัติราชการอย่างเป็นทางการเป็นส่วนหนึ่งของวางแผน การจัดกิจกรรมมีระบบติดตามและการประเมินผล เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละปี ไปเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในปีต่อไป ไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร จะต้องมีความสอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนกลาง โดยสร้างเป้าหมายการพัฒนาระดับองค์การ เพื่อให้บุคลากรเกิดความสุข

ในการทำงาน ทั้งทางด้านการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร และการเพิ่มผลิตภาพเพิ่มขีดสมรรถนะขององค์กรในระยะยาวอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 และในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 – 30 เท่านั้น ซึ่งการที่จะศึกษาให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในภาพรวมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้สังกัดกรมสรรพากร เพื่อที่จะได้วัดระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรทั้งหมด และนำข้อมูลไปใช้อ้างอิงหรือนำเสนอเป็นแผนการปฏิบัติราชการต่อกระทรวงต้นสังกัดนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะใช้กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรทุกภาคทั่วประเทศร่วมด้วย

2.2 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ทราบถึงปัจจัยทั้งหมดที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร แล้วนำผลของการศึกษาปัญหาและอุปสรรคร่วมกำหนดเป็นข้อสอบถามในการวิจัย

3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติการ

3.1 สิ่งที่สัมผัสได้ องค์กรควรมีการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดความแออัด รวมถึงการจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอเพื่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาพรวม

3.2 นำเสนอและผลักดันนโยบายการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้แก่บุคลากรในองค์กรสู่แผนปฏิบัติราชการอย่างเป็นรูปธรรม เพราะคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพของงานและการบริหารที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ทั้งตัวบุคลากรและองค์กรบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและยกระดับให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนผู้รับบริการ

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ควรนำข้อคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของบุคลากรเข้าไปวิเคราะห์ด้วยเพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุงส่วนต่างๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการให้กับบุคลากรต่อไปได้

4.2 ควรทำการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 เปรียบเทียบกับสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ หรือองค์กรอื่น ทั้งองค์กรภาครัฐ และองค์กรเอกชน

4.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรด้วย เช่น ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อที่จะได้ ผลการวิจัยที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

Bruce and Blackburn. The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York : Academic Press.

Cummings and Worley. Employee engagement higher at double-digit growth companies.

Hackman and Suttle. Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. Journal of Applied Psychology.

Huse and Cummings. Commitment and community: Communes and utopia in sociological perspective. Massachusetts: Harvard University.

Huse and Cummings (1985). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 5(22), 45-46.

Kossen (1980). Coefficients alpha, beta, omega, and the glb : Comments on Sijtsma. Psychometrika, 74(1), 145-154.

Lewin, David. (1981). Collective Bargaining and the Quality of Work Life. Organizational Dynamics.

Newstrom and David. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 5(22), 45-46.

Richard E. Walton (1975). The social climate scale: A user's Guide. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Robbins and Judte (2007). Organizational Behavior. (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Schermerhorn (1997). Organizational Behavior. (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1967). Taro Statistic: An Introductory Analysis. New York: Harper & Row.

กรมสรรพากร, กระทรวงการคลัง. (2540). ประวัติและผลการดำเนินงานของกรมสรรพากร. หนังสือที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร 2 กันยายน 2540

กรมสรรพากร, กระทรวงการคลัง. (2564). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์. ค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2567. จาก <https://www.rd.go.th>

กาญจนา สุดา เฟื่องภู. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

- دنوسرن คุ้มสุข. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในโรงเรียน
อนุบาลบางกรวย (วัดศรีประเวศ). การค้นคว้าอิสระศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา ปริญญาโทมหาบัณฑิต.
- ปริยมาศ ภูยอดดา. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น. งานวิจัยเชิงปริมาณบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระสิทธิชัย วิสุทธิ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาล ในอำเภอ
เขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิริยญา นิลพันธ์. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักงานบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5
ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เมธากร ศรียะพันธุ์. (2563). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กร. กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มูสตอฟา หมัดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สายชล คงทิม. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ สำนักงานงานการตรวจเงิน
แผ่นดิน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุชาวดี ศรีทอง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเงินเนอเรชั่นวายในเขต
กรุงเทพมหานคร. บทความการค้นคว้าอิสระ โครงการทวิปริญญาโท ทางรัฐประศาสนศาสตร์และ
บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อารียา การดี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1.วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
กรณีศึกษา พนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย)
จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่.