



การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร  
สำนักงานสรรพากรภาค 6

โดย

ลิบเอกฉัฐพล ศิลาทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร  
สำนักงานสรรพากรภาค 6

โดย

สืบเอกฉัฐพล ศีลาทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**COMPARISON OF THE FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF WORK LIFE OF  
THE REVENUE OFFICERS IN THE REVENUE REGION 6**

**By  
Nattaphon Silathong**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF ARTS**

**Program of Public and Private Management**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2009**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ” เสนอโดย สิบเอกณัฐพล ศิลาทอง เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

51601310 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน / เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

ณัฐพล ศีลาทอง : การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 103 หน้า.

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ประชากร คือ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 1,037 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าพนักงานสรรพากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (cluster sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test และสถิติการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกัน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

51601310 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : QUALITY OF WORK LIFE / THE REVENUE OFFICERS IN THE REVENUE REGION 6

NATTAPHON SILATHONG : COMPARISON OF THE FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF WORK LIFE OF THE REVENUE OFFICERS IN THE REVENUE REGION 6.  
INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF.DOWLOY KANJANAMANEESEATHIAN.  
103 pp.

This investigation aims to compare the factors affecting the quality of work life of the Revenue Officers in the Revenue Region 6. The population is 1,037 staffs of the Revenue Region 6, in which 101 staffs from Nakhonpathom 2 Area Revenue Office are sampled, classified using cluster sampling and used as the subjects of this investigation. Questionnaire is used as a tool to collect the data on Personnel CV, Organization loyalty and Quality of working life. Data are subject to analysis using percentage, mean and standard deviation. Means are compared with t-test and subject to a one-way analysis of variance.

The result showed that the subject had high level of Organization loyalty and moderate Quality of work life. Academic background, level of salary and monthly expenditure highly affected the Quality of life. The different in the aspect of psychological, existent, norm and behavior of the personnel highly affected Quality of life with statistical difference at 0.05.

---

Program of Public and Private Management      Graduate School, Silpakorn University      Academic Year 2009

Student's signature .....

Independent Study Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงและการช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเข้าใจในการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจและแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่อนุญาตให้ดำเนินการทดลองเครื่องมือในการวิจัยและเก็บข้อมูล ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าพนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ๆ และเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา และผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ในที่สุด

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
สมมติฐานในการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	4
ขั้นตอนของการศึกษา.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	6
ผลที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	9
การวัดและประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	13
ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....	15
ความสำคัญและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	18
หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมสรรพากร .....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร.....	55
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	60
การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	60
สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	74
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	76
สรุปผลการศึกษา.....	76
อภิปรายผล .....	77
ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ .....	80
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	81
บรรณานุกรม .....	82
ภาคผนวก .....	86
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ .....	87
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ.....	91
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมเครื่องมือ.....	93
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม .....	95
ประวัติผู้วิจัย .....	103

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม.....	39
2	รายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดตัวแปรต่างๆ.....	39
3	คำร้อยละข้อมูลทั่วไป.....	44
4	คำร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับครอบครัว.....	45
5	คำร้อยละข้อมูลทั่วไปด้านภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว.....	46
6	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ.....	47
7	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....	48
8	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน.....	49
9	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน.....	50
10	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม.....	51
11	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน.....	52
12	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว.....	53
13	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม.....	54
14	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพชีวิตการทำงาน ในแต่ละองค์ประกอบ.....	55
15	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ.....	56
16	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน.....	57
17	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่.....	58
18	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม.....	59
19	ค่าสถิติพรรณนาคูณภาพความผูกพันต่อองค์กร ในแต่ละองค์ประกอบ.....	60

ตารางที่		หน้า
20	การเปรียบเทียบระหว่างเพศกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	61
21	การเปรียบเทียบระหว่างอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	62
22	การเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาขั้นสูงสุดกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	63
23	การเปรียบเทียบระหว่างอายุการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	64
24	การเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	65
25	การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	66
26	การเปรียบเทียบระหว่างระดับเงินเดือนที่ได้รับกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	67
27	การเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	68
28	การเปรียบเทียบระหว่างบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน .....	69
29	การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน .....	70
30	การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน .....	71
31	การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน .....	72
32	การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน .....	73
33	สรุปผลการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	74
34	สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	75

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด คุณภาพของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะเป็นกำลังขับเคลื่อนองค์กรหรือหน่วยงานให้ไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้คุณภาพของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีทัศนคติที่ดีต่องาน เห็นความสำคัญและคุณค่าของงานที่ตนทำ มีความสุขใจ ความพึงพอใจ และสนุกกับการทำงาน ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจ เกิดแรงจูงใจ และความผูกพันกับงาน ยอมเสียสละแรงกายแรงใจ อุทิศตนให้กับงาน และหน่วยงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ปวันรัตน์ ตนานนท์ 2550 : 1)

บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้น ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มาพัฒนางานในองค์กรให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการต่อไป มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนสามารถปรับตัวให้มีความยืดหยุ่นภายใต้นโยบายการปฏิรูประบบราชการได้ โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มองเห็นผลสำเร็จที่เกิดจากการทำงานของตนเองและขององค์กรเป็นหลักซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น เช่น ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ได้รับความเป็นธรรมในทางก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนการได้รับความเชื่อถือศรัทธาในสังคม ประกอบกับในสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรยุคใหม่ได้มุ่งเน้นพัฒนาระบบข้อมูลในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความก้าวหน้า ทันสมัย และทันเหตุการณ์ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา (แสง ไชยสุวรรณ 2551 : 2)

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กรที่ถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ โดยตรงกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล บางคนอาจสนใจเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าในอนาคต ค่าตอบแทน หรือลักษณะอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี มีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ 2540 : 36)

ในการที่จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะผู้จัดการ เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นต่อการอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กรขนาดใหญ่ เพราะจุดหมายสำคัญในการบริหารงานของทุกองค์กรก็คือ ให้องค์กรคงอยู่ในสภาพที่มีสุขภาพดี เพื่อให้ดำเนินงานต่อไปได้ ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นเจตคติที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับเป้าหมายขององค์กร หรือทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้นเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีส่วนเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร และช่วยลดการควบคุมจากภายนอก (Ruce Buchanan, 1974 : 346 อ้างถึงใน ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ 2548 : 28)

เนื่องจากผู้วิจัยเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรมสรรพากร ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลังในการจัดเก็บรายได้ภาษีอากร เพื่อนำไปใช้จ่ายในการบริหารประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังมีส่วนสำคัญทางด้านภาษีอากร เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจเอกชน และของประเทศระดับโลกด้วย กรมสรรพากรตระหนักดีในการให้ความสำคัญต่อการทำงานสนับสนุนรัฐบาลให้บรรลุยุทธศาสตร์การบริหารประเทศ จึงได้มีการทบทวนยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ ให้สอดคล้องแผนบริหารราชการแผ่นดิน และจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี กรอบการใช้ทรัพยากร เงินงบประมาณที่ชัดเจน ให้ตอบสนองการทำงานเพื่อให้เกิดผลต่อสังคม ชุมชน และส่วนรวมมากยิ่งขึ้น ได้แก่ สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิชาการ และพัฒนาระบบ ICT เชิงรุก

ในการบริหารราชการกรมสรรพากร กรมสรรพากรได้ปรับโครงสร้างแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ใหม่ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น และเหมาะสมกับสภาพของเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2551 (กรมสรรพากร 2552 : 34-44)

จากการปรับโครงสร้างดังกล่าว ทำให้เกิดผลกระทบกับสำนักงานสรรพากรภาค 6 คือ การแบ่งโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ จำนวน 2 สำนักงาน คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม ได้ถูกแบ่งออกเป็น สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม 2 ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร ได้ถูกแบ่งออกเป็น สำนักงานสรรพากร พื้นที่สมุทรสาคร 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 ผลของการปรับ โครงสร้างดังกล่าว ทำให้ข้าราชการบางส่วนได้รับผลกระทบจากการที่ต้องเกลี้ยกำลัคนเพื่อไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานที่ได้ถูกแบ่งโครงสร้างใหม่ ทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทางมาก ขึ้น ต้องทำการปรับตัวให้เข้ากับสำนักงานแห่งใหม่ ตลอดจนผู้อำนวยการสำนักงานคนใหม่

จากการที่ผู้วิจัยเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค 6 จึงเห็น ความสำคัญที่จะต้องศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงาน สรรพากรภาค 6 เนื่องจากความคิดเห็นของข้าราชการเป็นสิ่งสำคัญมาก สามารถนำมาประกอบการ ประเมินผล เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 เพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน ปรับปรุงพัฒนาการ บริหารงานจัดเก็บภาษีภายในองค์กร และการบริหารงานที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้เสียภาษี และต่อสำนักงานสรรพากรภาค 6

## 2. ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากร ภาค 6

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

## 3. สมมุติฐานของการศึกษา

3.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ประกอบด้วย

3.1.1 เพศที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.1.2 อายุที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.1.3 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการ ทำงานแตกต่างกัน

3.1.4 อายุการทำงานที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

3.1.5 สถานภาพที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.1.6 จำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรมที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.1.7 ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.1.8 ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.1.9 จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.1.10 ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัวที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.2 ความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3.2.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

##### 4.1 ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

##### 4.2 ขอบเขตเชิงประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1,

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 1,037 คน

#### 4.3 ขอบเขตเชิงกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster sampling)

#### 4.4 ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

##### 4.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

4.4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด อายุการทำงาน สถานภาพ จำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรม ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัว และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัว

4.4.1.2 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ, ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่, ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

4.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ, สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ, การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน, ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน, การบูรณาการทางสังคม, สิทธิของพนักงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว และงานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

#### 4.5 ขอบเขตเชิงเวลา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน กันยายน 2552 ถึง เมษายน 2553 รวมระยะเวลา 8 เดือน

### 5. ขั้นตอนของการศึกษา

5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.4 การสรุปผลการศึกษา

5.5 การเสนอแนะ

## 6. คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดคำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

6.1 ข้อมูลทั่วไป หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด อายุการทำงาน สถานภาพ จำนวนบุตร หรือบุตรบุญธรรม ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัว และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัว

6.2 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความพยายามที่จะทำประโยชน์เพื่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

6.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมของงานกับชีวิต ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนและประสิทธิภาพของงาน โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

6.3.1 การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เพียงพอในการดำรงชีวิต และการได้รับความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่ระดับเดียวกัน

6.3.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สถานที่ทำงานสะอาด ปราศจากสิ่งรบกวนจากแสง เสียง และกลิ่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง มีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

6.3.3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง การให้บุคคลมีโอกาสดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถ มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติงาน

6.3.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง ความเชื่อที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในอนาคต

6.3.5 การบูรณาการทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ

6.3.6 สิทธิของพนักงาน หมายถึง นโยบายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน การมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและการเคารพในสิทธิส่วนตัว

6.3.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การกำหนดเวลาให้มีสัดส่วนที่พอเหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง

6.3.8 งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

6.4 เจ้าพนักงานสรรพากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระหว่างเดือน กันยายน 2552 ถึงเดือน เมษายน 2553

## 7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

7.2 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากรสำนักงานสรรพากรภาค 6

7.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้เอื้ออำนวยต่อประสิทธิภาพการทำงานอันนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง

7.4 เพื่อสามารถนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

## 8. กรอบแนวความคิดในการศึกษา

### ตัวแปรอิสระ

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
- 1.4 อายุการทำงาน
- 1.5 สถานภาพ
- 1.6 จำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรม
- 1.7 ระดับเงินเดือนที่ได้รับ
- 1.8 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน
- 1.9 จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัว
- 1.10 ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัว

#### 2. ความผูกพันต่อองค์กร

- 2.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ
- 2.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่
- 2.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน
- 2.4 ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม

### ตัวแปรตาม

#### คุณภาพชีวิตการทำงาน

1. การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. การบูรณาการทางสังคม
6. สิทธิของพนักงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว
8. งานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการค้นคว้าและเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การวัดและประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ความสำคัญและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
5. หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมสรรพากร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life = QWL) ได้มีผู้ศึกษาและรวบรวมไว้มากมายหลายท่าน ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Delamotte and Takezawa (1984 : 3 – 4 อ้างถึงใน ชีรสิทธิ์ สุขเจริญ 2550 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายแง่มุม ที่สำคัญคือ

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง คือ สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ซึ่งล้วนมีผลต่อความพึงพอใจ และเป็นสิ่งจูงใจสำหรับบุคลากร

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อบุคลากร ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของบุคลากรในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อสภาพการทำงาน

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่หนึ่งที่ครอบคลุมถึงวิธีการหรือเทคโนโลยี หรือ แนวปฏิบัติสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการ ปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งองค์กร และปัจเจกบุคคล

Davis & Newstrom (2002 : 244 อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกฤษสุข 2550 : 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นเรื่องของความชอบ หรือไม่ชอบเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงานของคนเรา โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้ดีที่สุดใน และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจขององค์กร

Huse and Cumming (1985 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม 2551 : 17 - 22) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของ บุคคล กับประสิทธิผลขององค์กร นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กร เนื่องมาจากความผาสุกในงานของพนักงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการ ทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการ ปรับปรุงศักยภาพในการทำงาน และสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

โดยได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามี 8 ด้านคือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้หรือผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน พนักงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงาน ไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยง อันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หรือ โอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ พนักงาน ได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความ เป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับ ทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง อย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่พนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมี บรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า พนักงานได้รับการ ยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Walton (1973 อ้างถึงใน วรวรรธ นุญล้อม 2551 : 18) เป็นบุคคลหนึ่งที่สนใจในการพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพ โดยผสมผสานแนวท่วงความเป็นบุคคลร่วมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ครอบครัว และสังคม การกำหนดว่าบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น พิจารณาข้อบ่งชี้ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์วัดดังนี้

1. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ผลตอบแทนด้านรายได้เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งที่จะได้รับผลตอบแทนต่างๆ อย่างคุ้มค่าหลังจากที่ทำงานนั้นไปแล้ว ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมของปัจเจกบุคคล บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในผลตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นในงานประเภทเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับผลตอบแทนที่บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานในเวลางาน มีความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานที่ครองชีพในสังคม ซึ่งทำให้บุคคลมีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบาย โดยไม่ต้องพึ่งพาการทำงานอื่น

1.2 ผลตอบแทนที่เป็นธรรม คือ เป็นการประเมินจากความหมายเชิงปฏิบัติการ โดยที่บุคคลประเมินค่าตอบแทนกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ดังนี้

1.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ได้กับทักษะ ความรับผิดชอบในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการระดับฝีมือแรงงานกับความชำนาญในการทำงาน

1.2.3 รายได้และค่าตอบแทนตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด

1.2.4 ผลตอบแทนต่างๆ ที่บุคคลพึงได้รับเมื่อองค์การได้ผลกำไรมากขึ้น

1.2.5 ผลประโยชน์ที่บุคคลพึงได้รับจากการมีส่วนร่วมในการผลิต

1.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ตนได้รับจากการทำงานกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง พนักงานต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีการป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน และผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายหรือมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและคำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน เช่น การกำหนดอายุของผู้ใช้แรงงาน การปรับชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม การจัดกิจกรรมการกีฬา การออกกำลังกาย และนันทนาการต่างๆ ที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากงาน ทำให้ร่างกายแข็งแรง ผู้ใช้แรงงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในอนาคตผู้ประกอบการควรมองถึงการจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความสะดวกสบายในการทำงานมากกว่าการดูแลด้านสุขภาพจิตแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลโดยทำงานในรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิม และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม ซึ่งการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็สามารถจัดการแก้ไขตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

5. การบูรณาการทางสังคม โดยทั่วไปในสังคมพบว่า มนุษย์กับการทำงานจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การทำงานของบุคคลที่จะเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้นั้น ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงธรรมชาติของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การและการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นกรอบในการทำงานที่สำคัญยิ่ง เพื่อจะทำให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

6. สิทธิของพนักงาน หมายถึง สมาชิกในองค์การควรมีสิทธิในการปกป้องสิทธิของตนและสหภาพแรงงานควรมีบทบัญญัติหรือข้อกำหนดใดๆ เพื่อใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน และร่วมพิจารณากับผู้บริหารขององค์การในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้แรงงาน หรือบางครั้งอาจต้องเรียกร้องสิทธิที่พึงได้ของผู้ใช้แรงงานด้วย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การดำเนินชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว สังคม นอกจากบุคคลจะแสดงบทบาทในด้านชีวิตการทำงาน ยังต้องควรแสดงบทบาทในการดำเนินชีวิตด้านอื่นๆ เพื่อให้มีความสมดุลซึ่งกันและกัน ปัจจุบันพบว่า มนุษย์ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าชีวิตครอบครัว จึงทำให้สถานภาพของชีวิตครอบครัวบกพร่อง เกิดความขัดแย้งในบทบาทของคู่สามี ภรรยา ดังนั้น จึงควรมีเวลาสำหรับครอบครัว สังคม โดยการหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกัน และเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม

8. งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของพนักงาน เช่น ความรู้สึกของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และสังคม

ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550 : 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน อัน ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ รายได้และผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอกับการดำเนินชีวิต สถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีโอกาสที่จะพัฒนาอาชีพของตนให้มีความก้าวหน้าได้ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสมดุลของช่วงเวลาที่ทำงาน

## 2. การวัดและประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปการ ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 101 – 102 อ้างถึงใน วิรัช ฉัตรฤทธิ์ 2550) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งถือว่าเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานอื่นและรายได้ที่เพียงพอเหมาะสมตามมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เวลาทำงานที่เหมาะสม เป็นไปตามมาตรฐานของการทำงานที่ปกติ และการจำกัดอายุชั้นสูง - ต่ำ เพื่อสวัสดิภาพของบุคคล

3. มีโอกาสในการแสดงออกและพัฒนาสมรรถภาพของมนุษย์ ได้แก่ การเรียนรู้ฝึกฝน ทักษะ และความสามารถในการทำงาน

4. มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในชีวิต โดยได้รับการส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนสมรรถภาพ การนำความรู้ความชำนาญใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้เลื่อนขั้นตำแหน่งในการทำงาน เป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน และมีความมั่นคงในเรื่องอาชีพ และรายได้

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กรเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ การปราศจากความมีอคติในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ชาติ แบบการดำเนินชีวิต รูปร่าง หน้าตา มีความศรัทธาในความเสมอภาคของมวลมนุษย์ ไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กร และเปิดโอกาสให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ทั่วไป

6. มีการปฏิบัติตามลัทธิธรรมนุญนิยม (Constitutionalism) ได้แก่ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน กับการดำเนินชีวิตการทำงาน คือ มีความสมดุลของบทบาทเกี่ยวกับการทำงานกับการใช้เวลาว่าง และชีวิตครอบครัว

8. มีความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน คือ ผู้ใช้แรงงานมีส่วนรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรในเรื่องผลิตภัณฑ์ เทคนิคการตลาด การกำจัดของเสีย เป็นต้น

คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน และองค์กร นักวิชาการ และผู้รู้ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ ดังนี้

Hackman & Suttle (1997 : 9 อ้างถึงใน ภัทรวุฒิ ตุลยลักษณ์ 2547 : 17) ได้มีการกล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (เกิดความผูกพันต่อองค์กร)

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Schuler and others (1989 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม 2551 : 22) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนี้

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน
2. ลดอัตราการขาดงานของพนักงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น

3. การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและสนใจในการทำงานมากขึ้น

4. ลดความเครียด และอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ

5. เพิ่มความยืดหยุ่นด้านกำลังคน และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น นั่นคือ พนักงานสามารถเรียนรู้งานและมีทักษะในการทำงานตำแหน่งอื่นเพิ่ม

6. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน และจากการเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น

7. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานด้วย

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ต่อบุคลากร และองค์กร โดยเฉพาะในด้านความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร ความรู้สึกที่ดีนั้นก่อให้เกิดความรัก และความผูกพันต่อองค์กร ด้วยประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญยิ่งนี้ ผู้บริหารในองค์กรต้องคำนึงถึง และสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้ได้รับกันอย่างทั่วถึง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม 2551 : 18) มาเป็นแนวทางในการศึกษา การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

### 3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรมากกว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างที่หลายคนเข้าใจเท่านั้น เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มุ่งถึงความรู้สึก และการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์กรในทุกด้าน นอกจากนี้ ตามปกติแล้วระดับของความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละบุคคลมักมีระดับค่อนข้างคงที่ ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานมักมีโอกาสผันแปรได้เสมอ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยเริ่มแรกนั้นมักจะได้รับอิทธิพลมาจากคุณลักษณะเฉพาะของพนักงานแต่ละคน เช่น บุคลิกภาพ หรือทัศนคติ รวมถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเมื่อเริ่มแรกว่างานที่ทำนั้นตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ก่อนหน้านั้นมากน้อยแค่ไหน และในภายหลังความผูกพันต่อองค์กรก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ ทั้งนี้ เนื่องจากอิทธิพลของประสบการณ์การปฏิบัติงานนั้นๆ ที่มากขึ้น รวมถึงอายุการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ด้วยระดับของความพึงพอใจในการทำงานก็ยังสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเพิ่มหรือลดระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแต่ละคนได้ด้วย (สิริรัตน์ พงษ์สงวน, 2550)

ความผูกพันต่อองค์กร ได้มีผู้ที่ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้มากมาย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมไว้ดังนี้

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม 2551 : 23 – 25) ได้แยกความผูกพันเป็น 2 ลักษณะ และเรียกความผูกพันนี้ว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านผลสืบเนื่อง โดยในนิยามความผูกพันด้านความรู้สึกว่าเป็นผลของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อองค์กร พนักงานมีความผูกพันอย่างแรงกล้า และผนวกตนเอง คือ เข้าไปเกี่ยวข้องและมีความสุขในการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ส่วนความผูกพันด้านผลสืบเนื่อง มีพื้นฐานมาจากการตระหนักถึงค่าใช้จ่ายที่มีความสัมพันธ์กับการลาออก โดยได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่ว่า ความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งสภาวะดังกล่าวมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงก็จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและจะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะว่าเขาต้องการที่จะทำเช่นนั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร จะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป หรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรสูงนั้น จะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะว่าเขาจำเป็นต้องทำเช่นนั้น ซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร ซึ่งบุคคลรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์กรต่อไป แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงนั้น จะรู้สึกว่าควรจะทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งเป็นการมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่ามีเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Steers (1977 : 46 อ้างถึงใน สุทธิณี เดชะตา 2551 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของพนักงานกับองค์กร พร้อมและพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น โดยแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ซึ่งแสดงออกได้จาก

1. ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร
3. ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรต่อไป

Porter and Streets (1973 อ้างถึงใน อาคม ไตรพยัคฆ์ 2549 : 8 - 9) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นขั้นตอนหนึ่งในสามขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organization Attachment) ได้แก่

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เรียกว่าขั้นที่ 1 (First Stage)

2. ความมีความผูกพันกับองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมที่เป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายองค์กร Porter and Steer พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีการขาดงานและลาออกจากงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรในระดับต่ำมีความโน้มเอียงที่จะล่องหนจากองค์กร และมีการขาดงานและลาออกจากงานในระดับสูง

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร คือ ขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะคงอยู่ หรือลาออกจากองค์กร

และได้อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) และ ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment)

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม แนวทางนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์กร ซึ่งแสดงออกถึงความสม่ำเสมอของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน และการไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่บุคคลได้เปรียบเทียบอย่างถี่ยวนแล้วถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปในองค์กร และผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นว่าไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป้าหมายองค์กร และบุคคลต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้ เพื่อจะได้มีส่วนร่วมในการนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในท้ายที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ มีความหมายที่กว้างกว่าความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่มีต่อองค์กรในองค์กรรวม ส่วนความพึงพอใจในงานเป็นเพียงความรู้สึกพึงพอใจในเนื้องานเท่านั้น นอกจากนี้ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างซ้ำๆ หากแต่มีแนวโน้มที่จะคงอยู่ยาวนานกว่าความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้ยังได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความหมายลึกซึ้งยิ่งกว่าความจงรักภักดีที่สมาชิกมีต่อองค์กร หากแต่เป็นสัมพันธภาพเชิงรุกของสมาชิกที่มีต่อองค์กร เช่น การที่บุคคลยินดีและเต็มใจที่จะเสียสละและอุทิศตนเองเพื่อความอยู่รอดปลอดภัยขององค์กร ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกในลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรต่อไป

#### 4. ความสำคัญและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1991 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม 2551 : 30) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

##### 1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย

1.2 ระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

1.3 เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะผูกพันต่อองค์กรสูง

1.5 ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความดึงดูดใจให้การปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย

1.6 ความต้องการประสบความสำเร็จ และความก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงาน ไปสู่จุดมุ่งหมายได้จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.7 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด

## 2. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาท

2.1 ความชัดเจนของงาน หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำในเสร็จในภาพรวม และสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผลงานให้เห็นชัดเจน

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก

2.3 งานมีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และใช้สติปัญญาและใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ

2.4 งานมีความหลากหลาย ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน จึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของพนักงานได้

2.5 งานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ ในการที่บุคลากรได้เกิดการทุ่มเทกำลังกาย และกำลังสติปัญญา ความสามารถของตนในการทำงานให้กับองค์กรแล้ว ย่อมที่จะต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับมาเพื่อเป็นการประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นถ้าข้อมูลย้อนกลับมานั้นมีความชัดเจน

## 3. ลักษณะขององค์กร

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน

3.2 การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กรได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะกำไรขององค์กร ก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

3.3 ขนาดขององค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ในองค์กรขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังให้มีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นสูงด้วย

## 4. ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับพนักงานเหมือนสมาชิกในองค์กรว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น เขาควรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

4.2 ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลมีความไว้วางใจในองค์กรสูงจะรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4.3 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับพนักงาน ทำให้เขารู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่า และองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

วีรพล พงษ์จิระศักดิ์ (2539 : 16 – 17 อ้างถึงใน พิสิฐ พูลสวัสดิ์ 2548 : 63 – 64) ได้สรุปความคิดเห็นของนักวิชาการสาขาต่างๆ ที่กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความมีประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยเฉพาะในระดับผู้ปฏิบัติการ ซึ่งมีบทบาทอย่างมากในองค์กร หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ก็จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ และมีผลทำให้องค์กรมีสุขภาพดี สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความผูกพันจึงมีความสำคัญต่อองค์กรหลายประการคือ

1. เป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร
2. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการ หรือความต้องการของสมาชิกองค์กรเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้
3. เป็นแรงผลักดัน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องจากการที่สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร
4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรมากนั่นเอง
5. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจในงาน” เสียอีก กล่าวคือความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานที่สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลใน

แง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ความผูกพันต่อองค์กรจึงเน้นความผูกพันของบุคคลต่อองค์กร ขณะที่ความพึงพอใจในงานเน้นสภาพแวดล้อมของงานอันใดอันหนึ่ง โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน และความผูกพันต่องานค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้นอาจจะไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันดูเหมือนว่าจะมีการพัฒนาอย่างช้าๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคงสำหรับความพึงพอใจในงานนั้นพบว่า มีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันและสะท้อนถึงปฏิภพ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน รวบรวม บุญล้อม 2551 : 23 - 25) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เนื่องจากแนวความคิดดังกล่าวได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านไว้แล้ว ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และได้ปรับปรุงเพิ่มเติมในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม โดยได้นำเอาแนวความคิดของ Porter and Streets (1973 อ้างถึงใน อาคม ไตรพยัคฆ์ 2549 : 8 - 9)

## 5. หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมสรรพากร

กรมสรรพากร (2552 : 34-48) การบริหารราชการกรมสรรพากร กรมสรรพากรได้ปรับโครงสร้างแบ่งส่วนราชการ และอำนาจหน้าที่ใหม่ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น และเหมาะสมกับสภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2551

สำนักกฎหมาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อเป็นไปตามนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร งานนิติกรรม รวมทั้งสัญญาของกรมสรรพากร ที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน หรือส่วนราชการใด โดยเฉพาะ กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานด้านกฎหมายภาษีอากร วิเคราะห์กฎหมายภาษีอากร ชุรกรรมต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร พัฒนามาตรฐานระบบกฎหมายภาษีอากร

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการสารสนเทศให้แก่ประชาชน เป็นศูนย์ข้อมูลประมวลผลการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร และประยุกต์เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับการจัดเก็บภาษีอากร ตลอดจนให้การสนับสนุนทางวิชาการเกี่ยวกับ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่หน่วยงานของกรมสรรพากรซึ่งปฏิบัติงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สำนักตรวจสอบภาษีกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบภาษีอากรทั่วราชอาณาจักร กรณีที่มีการประกอบการครอบคลุมหลายพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีพิเศษ กรณีธุรกิจนอกระบบ รวมทั้งการขยายผลจากการปราบปรามตรวจสอบของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนตรวจปฏิบัติการทั่วไป เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของใบกำกับภาษีทั่วราชอาณาจักร ประเมินเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้มีหน้าที่ต้องเสีย รวมทั้งประมวลข้อมูลเพื่อส่งให้หน่วยงานสรรพากรทั่วราชอาณาจักรใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร จัดเตรียมแผนเพื่อเข้าทำการตรวจค้น ยึดหรืออายัดบัญชีเอกสาร เพื่อการตรวจสอบภาษีอากร

สำนักบริหารกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรมสรรพากร และราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ รวมถึงปฏิบัติงานสารบรรณ งานช่วยอำนวยความสะดวก งานเลขานุการ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรม ความรู้ความก้าวหน้า ข้อมูลข่าวสาร ผลงานของกรมสรรพากร พร้อมทั้งให้บริการค้นหรือคัดแบบ แสดงรายการเสียภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีอากร ให้บริการคัดค้น หรือให้พิมพ์แบบแสดงรายการภาษีอากรแก่หน่วยงานตรวจสอบภาษีอากร เก็บรักษาแบบแสดงรายการภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากร เฉพาะผู้ที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานตรวจสอบภาษีอากรที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และพัฒนารูปแบบในการจัดเก็บ รวมทั้งเป็นศูนย์การให้บริการข้อมูลภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและประชาชน

สำนักบริหารการคลังและรายได้ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะของกรมสรรพากรที่มีได้ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรภาค ตลอดจนรับชำระค่าธรรมเนียม ค่าปรับ รายได้ อื่นๆ ตลอดจนเก็บรักษาเงินสด เช็คที่ได้รับชำระ และควบคุมการรับชำระภาษีอากรของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของเงินภาษีอากรที่ชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบไปรษณีย์ หรือระบบธนาคาร นอกจากนี้ยังดำเนินการเกี่ยวกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับเงินภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อโอนให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรณีผู้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เงินรายได้เพื่อชดเชยเงินทดรองจ่ายที่กรมศุลกากรจ่ายคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก เงินรายได้แผ่นดินประเภทภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อโอนให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

จัดพิมพ์และควบคุมการเบิกจ่ายเอกสารแสดมปี รวมทั้งควบคุมจัดเก็บเอกสารตามกฎหมายว่าด้วยอากร  
รั้งนก็แ่อน

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบบริหารงานใน  
กระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเมินผลการ  
บริหารงาน รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการ  
ภาษีอากร การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการออกไปรับรองผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์  
ให้แก่ผู้เสียภาษีอากร เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจน  
พัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรและชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบการจัดทำแผนกลยุทธ์การ  
บริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร และดำเนินการเกี่ยวกับการ  
บริหารงานบุคคลที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรภาค การเสริมสร้างวินัย การ  
รักษาระบบคุณธรรม พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านบุคลากร ทะเบียนประวัติบุคลากรของ  
กรมสรรพากร รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาระบบบริหารองค์ความรู้เพื่อ  
พัฒนาสมรรถนะบุคลากร การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร และบุคคลภายนอกที่  
เกี่ยวข้องกัภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร

สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบการบริหารการจัดเก็บ  
ภาษีอากร วางแผนการปฏิบัติงาน การกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากร การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การ  
ตรวจสอบภาษีอากร การตรวจปฏิบัติการทางภาษีอากร ตลอดจนประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว  
เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร รวมทั้งปฏิบัติงานกรมวิธานี  
พิจารณาเงินภาษีอากร วิเคราะห์ ตรวจสอบภาษีอากรกรณีการกำหนดราคาโอนของนิติบุคคล  
ข้ามชาติ ตลอดจนให้บริการทางกฎหมาย ตอบข้อหารือทางภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีอากร รวมทั้ง  
ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากรที่ชำระภาษีอากรไม่ถูกต้อง ออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย  
หนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ผู้มีหน้าที่นำส่งภาษีอากร  
รับเรื่อง รวมถึงพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากร พิจารณางดหรือลดเบี้ยปรับเงินเพิ่ม การทูลเกล้าภาษีอากร  
สำหรับผู้เสียภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ

สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการ  
พัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกระบบงาน ซึ่งเกี่ยวกับระบบงาน  
กำกับดูแล การตรวจปฏิบัติการ การตรวจสอบภาษีอากร และกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมาย  
บริหารงาน รวมถึงติดตาม ประเมินผลในทุกระบบงานดังกล่าว กำกับ ติดตาม ประเมินผล ควบคุม  
การปฏิบัติงานของหน่วยงานสรรพากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน มาตรฐาน หลักเกณฑ์

วิธีการ และขั้นตอนที่กำหนดของทุกระบบงาน รวมทั้งดำเนินการเพื่อนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้กับทุกระบบ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการ วิธีการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานสรรพากร

สำนักมาตรฐานการจัดเก็บภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนามาตรฐานหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกระบบงาน ซึ่งเกี่ยวกับระบบงานกรรมวิธีภาษี การเงิน การบัญชีสรรพากร การหักภาษี ณ ที่จ่ายและคืนภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง งานรายได้ของส่วนท้องถิ่น รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมายบริหารงาน ติดตาม ประเมินผลในทุกระบบงานดังกล่าว ตลอดจนกำกับ ติดตาม ประเมินผล ควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยสรรพากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน มาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนที่กำหนดของทุกระบบงาน ดำเนินการเพื่อนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้กับทุกระบบงาน รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการ วิธีการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานสรรพากร

สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดคุณสมบัติ และดำเนินการเพื่อสรรหาผู้สอบบัญชีภาษีอากร รวมทั้งกำหนด ปรับปรุง พัฒนาหลักเกณฑ์ มาตรฐาน วิธีการปฏิบัติงาน ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี จัดให้มีการอบรม พัฒนาหลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี ตรวจสอบ กำกับ ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมทั้งจัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี นิติบุคคล ผู้สนใจทั่วไป กำหนดแผนงาน เป้าหมาย ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลและประมวลผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีเพื่อการตรวจสอบภาษีอากร

สำนักวิชาการแผนภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดนโยบายภาษีอากรด้านภาษีสรรพากรให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงการคลัง จัดทำอนุสัญญาเพื่อการเว้นการเก็บภาษีซ้อน กำหนดกลยุทธ์จัดทำแผนเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีอากร จัดทำประมาณการจัดเก็บภาษี ติดตามประเมินผลการจัดเก็บภาษีอากร ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางในการกำหนดระเบียบแนวปฏิบัติสำหรับธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดกลางและขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร พัฒนาระบบการบริหารต่างๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด เสนอแนะแนวทางจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรและประเมินผล กำหนดงบประมาณรายจ่ายของกรมสรรพากร ประสานการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ เพื่อการบูรณาการข้อมูลผู้ประกอบการเข้าด้วยกัน รวมทั้งวางแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน และประเมินผลเกี่ยวกับการสำรวจแหล่งภาษีอากร

สำนักสืบสวนและคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานด้านคดี การสืบสวน การตรวจค้น พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการดำเนินคดี การบังคับทางปกครอง ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง คำพิพากษาศาล เพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานคดี การบังคับทางปกครอง รวมทั้งตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร ตรวจค้น ยึดเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังกล่าว ตลอดจนสืบสวนรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดี พิจารณาคำวินิจฉัยคดี แก่ต่างคดีที่พระราชอำนาจจักร ดำเนินการเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการ และวิธีการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานสรรพากร

สำนักอุทธรณ์ภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากร การพิจารณางดหรือลดเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม รวมทั้งกำกับ ติดตาม ควบคุม วิเคราะห์ผลการวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ คำพิพากษาศาลฎีกาและกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร เพื่อวางแนวทางในการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบการดำเนินงานด้านการบริหาร การเงิน การบัญชี ภายในกรมสรรพากร และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ักท่องเที่ยว มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ักท่องเที่ยว วางแผน กำหนดมาตรฐานการตรวจสอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้มีความโปร่งใสและเทียบเท่ามาตรฐานสากล กำกับ ติดตาม การดำเนินการของผู้ประกอบการในระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริหารจัดการฐานข้อมูลเกี่ยวกับการคืนภาษี รวมทั้งให้บริการรับชำระภาษีอากรค้างของคนต่างด้าวซึ่งถูกระงับการเดินทางออกนอกประเทศ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาการบริหาร ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า ตลอดจนเสนอแนะให้คำปรึกษาแก่อธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในกรมสรรพากร พร้อมทั้งติดตาม ประเมินผล ประสาน ดำเนินการเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่างๆ และหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร

คณะผู้ตรวจราชการ มีหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินผลรายงานการตรวจราชการ และตรวจราชการหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร โดยนำระบบไอทีมาใช้ในการตรวจราชการ

และเพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติ เพื่อสะท้อนปัญหาสภาพความเป็นจริงของการตรวจปฏิบัติงานและปรับแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์บริการข้อมูลกรมสรรพากร มีหน้าที่ให้บริการตอบคำถามข้อมูลภาษีสรรพากรให้แก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทางโทรศัพท์ รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกรมสรรพากรกับผู้เสียภาษี เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการของกรมสรรพากร รวมทั้ง วางแผนกำหนดขั้นตอนการทำงาน ออกแบบ และพัฒนาระบบงานบริหารจัดการข้อมูลองค์ความรู้ ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนกำหนดระเบียบแนวปฏิบัติงานสำรวจผู้เสียภาษีอากร กำหนดกลยุทธ์ มาตรการ และวิธีการรณรงค์ เพื่อนำผู้ประกอบการนอกระบบเข้าสู่ระบบภาษีอย่างถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูลแหล่งภาษีต่างๆ หนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษีอากรและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลธรรมดาแก่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางภาษีอากรที่เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร และรับผิดชอบในการติดตามแก้ไขปัญหาการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของหน่วยปฏิบัติทั่วประเทศ

กลุ่มบริหารการเสียภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก มีหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางในการกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ความรู้ด้านภาษีอากรแก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมถึงเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร

สำนักงานสรรพากรภาค มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร รวมถึงวางแผน ควบคุมการดำเนินการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนการออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย หนังสือรับรองการมีเงินที่อยู่ในประเทศไทยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและผู้มีหน้าที่นำส่งภาษีอากรเป็นภาษาอังกฤษ ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีพิจารณาอุทธรณ์ภาษี ตอบข้อหารือทางภาษีอากร การบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะของสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รวมทั้งปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี ด้าน

สารสนเทศ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากร ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนทางวิชาการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผลการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค รวมทั้งกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ ตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ตอบข้อหารือทางภาษีอากร พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ตลอดจนกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร ด้านกรรมวิธีภาษีอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สํารวจและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ด้านการเงินการบัญชีสรรพากร ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

#### ภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนด

กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมาย อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง
3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

#### วิสัยทัศน์

“ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม”

#### พันธกิจ

1. จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
2. ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

3. เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงเป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

### **ยุทธศาสตร์และเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร**

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน**

เป้าหมาย : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โปร่งใส และยั่งยืน สามารถสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี เป็นการสนับสนุนการคลังเพื่อสังคม และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารเศรษฐกิจที่ยั่งยืน และยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสังคมอย่างมีคุณภาพ

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบ ICT เชิงรุก**

เป้าหมาย : เพื่อยกระดับการบริการของกรมสรรพากรให้อยู่ในระดับ Integrated Service สามารถให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส เป็นคลังข้อมูลของภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัย และความโปร่งใสในการทำงาน

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 3 : มุ่งสู่องค์กรเชิงวิทยาการ**

เป้าหมาย : เพื่อให้กรมสรรพากรเป็นองค์กรเชิงวิทยาการ บุคลากรมีคุณภาพและจริยธรรม โดยบุคลากรของกรมสรรพากรจะต้อง

1. รู้ตนเอง โดยจะต้องรู้วิชาการ เช่น ประมวลรัษฎากร การวิเคราะห์ระบบบัญชีต่างๆ
2. รู้ผู้เสียภาษี ธุรกิจของผู้เสียภาษี และสร้างกลไกให้ทุกคนมีความรู้เหมือนๆ กัน
3. รู้โลกกว้าง ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก

ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสังคมอย่างมีคุณภาพ และยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัย และความโปร่งใสในการทำงาน

### **6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ลัดดาวัฒน์ สกุดสุข (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 303 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า อายุและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานสมรส และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน

พิสิษฐ วงศ์นากนกร (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการรับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานดี มีความปลอดภัยในระดับปานกลาง สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน/กรรมนุญในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับต่ำ ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า เพศ สถานภาพสมรส ที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานดีมีความปลอดภัย ด้านสิทธิของพนักงาน/กรรมนุญในองค์กรและด้านความเกี่ยวข้องและความเป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุงานที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = 0.4$ )

เรืองกฤษณ์ สุวรรณอำไพ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง พนักงานที่มีอายุและสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

โดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธรรมชนก ประคองแก้ว (2548 : 75) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังวิกฤติเศรษฐกิจ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 9,500 – 17,125 บาท และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 1 – 6 ปี ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านรองลงมาได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ และด้านน้อยที่สุดในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม การทดสอบสมมติฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิตยา ดิยอมรวงศ์ (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน ภูมิศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยได้ศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 1-4 กลุ่มตัวอย่าง 333 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของ Walton ทั้ง 8 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้านการตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 2 ด้าน ที่ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตครอบครัว ส่วนด้านที่เหลือนีมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ

รัญญาณี บุญมา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค อำเภอบางปะอิน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด การปกครอง

บังคับบัญชา ลักษณะงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

สมเดช พยัคฆ์สังข์ (2548) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ข้าราชการครูที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานในสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 จำแนกตามรายได้ พบว่า ข้าราชการครูที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บงกช เทพจารี (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก โดยรวมอยู่ระดับค่อนข้างสูง และผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก จำแนก ตามเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพอายุการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร แต่ชั้นยศและอัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ประภาพรธรรม อุดมรัตน์พรกุล (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล ธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 124 คน โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล ธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้ง 8 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน อันดับแรก คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและสุขลักษณะที่ดี ด้านบูรณาการด้านสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของบุคคล ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและสิทธิของพนักงาน ด้านความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์กับสังคม และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล ธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยะวรรณ ทองสีนุช (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหน่วยงานของรัฐที่มีสถานะพิเศษ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 79 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง โสด มีอายุ 31 – 41 ปี อายุราชการ 6 – 10 ปี และมีความเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันในแต่ละด้าน โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ กับการบังคับบัญชา การพัฒนาความสามารถของบุคคลกับการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ทางสังคมกับขวัญและกำลังใจ การบูรณาการทางสังคมกับนโยบายการบริหาร จังหวะของชีวิตโดยรวมกับการบังคับบัญชา สำหรับปัจจัยด้านบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า อายุ สถานภาพสมรสและระยะเวลาปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านธรรมเนียมในองค์กร นอกจากนี้ สถานภาพสมรสและระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความก้าวหน้า และจังหวะของชีวิตโดยส่วนรวมต่างกัน รวมทั้งการมีอายุต่างกันมีผลต่อการมีคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมต่างกัน

ยุพดี คีอินทร์ (2547 : 59) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่การเงิน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก โดยพบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงิน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สัญญา รอดโพธิ์ทอง (2547) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม พบว่า ข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหมมีคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา สภาพการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ลักษณะสายงาน จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูและที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัญชลี สุมะตินันท์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเขต 1 สำนักงานบางกรวย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 112 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ลำดับแรก คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความเสมอภาคของบุคคลหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมตามลำดับ และผลการตรวจสอบสมมติฐานในภาพรวมพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานพนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน แผนกหรือกองที่สังกัดแตกต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ขนิษฐา ยอดจำปา (2546) ได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถาบันอาชีวศึกษาภาครัฐและเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 126 ราย จาก 6 สถาบันของครูสถาบันอาชีวศึกษาเอกชน และจำนวน 64 ราย จาก 2 สถาบัน ของครูสถาบันอาชีวศึกษาภาครัฐพบว่า สถาบันอาชีวศึกษาภาคเอกชนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่าครูสถาบันอาชีวศึกษาภาครัฐในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงของงาน รายได้ ความก้าวหน้า มีความภูมิใจ และพึงพอใจในงานที่ทำ ได้รับการฝึกอบรม การส่งเสริมทางการศึกษา ได้รับการปรับเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งเมื่อได้รับวุฒิการศึกษาเพิ่ม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน มีความสามัคคีในหน่วยงาน ได้เลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาความรู้ความสามารถที่ดีกว่าสถาบันอาชีวศึกษาภาครัฐ และมีโอกาสได้ช่วยเหลือสังคม ทำให้ครูสถาบันอาชีวศึกษาภาคเอกชนทำงานให้สถาบันอย่างเต็มที่ เป็นผลให้สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

บุญเรือน สัจธรรมนุกูล (2546) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 320 คน โดยใช้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต 8 ด้าน ตามแนวคิดของ ริชาร์ด อี วอลตัน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านบทบาทการทำงานที่มีความสมดุล และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานและระยะเวลาเดินทางมาทำงาน ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏว่า

1. พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จำแนกเรียงตามลำดับจากมากไปหา

น้อย คือ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสและพัฒนาความสามารถ และด้านธรรมณูญในองค์กร และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านบทบาทการทำงานที่มีความสมดุล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

2. พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา วิธีการที่ใช้ในการเดินทาง และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ตำแหน่งเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ประพนธ์ ขจรบุญ (2546 : 77) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูมีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน
2. ครูที่มีอายุราชการมากมีความผูกพันมากกว่าครูที่มีอายุราชการน้อยอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05
3. ครูที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าครูที่มีความพึงพอใจต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงมีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
5. พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นิสากร นครเก่า (2544 : 14) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อการปกครองบังคับบัญชาที่แตกต่างกันจะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพนักงานที่มีอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวนบุตร ตำแหน่ง เงินเดือน รายได้พิเศษ ความถี่

ของตารางบิน การพักผ่อน และเวลาการออกกำลังกายที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะของมาตรวัดของ Rensis Likert ที่เรียกว่า Likert Scale โดยให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำการประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเอง และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากร ภาค 6 ซึ่งประกอบไปด้วยสำนักงาน จำนวน 10 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 1,037 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (cluster sampling) จากจำนวน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 10 สำนักงาน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามชนิดปลายเปิดและปลายปิดเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
4. อายุการทำงาน
5. สถานภาพ
6. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม
7. ระดับเงินเดือนที่ได้รับ
8. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน
9. จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัว
10. ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัว

### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

เป็นคำถามเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยประกอบด้วยคำถาม จำนวน 40 ข้อ แบ่งเป็น 8 ด้าน ดังนี้

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ         | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล             | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน         | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ด้านการบูรณาการด้านสังคม                   | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร                      | จำนวน 5 ข้อ |
| 7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่น ๆ  | จำนวน 5 ข้อ |
| 8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม       | จำนวน 5 ข้อ |

การแปลความหมาย เกณฑ์การวัดระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมคำนวณโดยใช้สูตรของ Best (Best 1977 : 174, อ้างถึงใน ชิริสิทธิ์ สุขเจริญ 2550 : 60)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ขั้น}} = \frac{200 - 40}{3} = 53$$



ระดับรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้าน	ช่วงคะแนน
สูง	19 – 25 คะแนน
ปานกลาง	12 – 18 คะแนน
ต่ำ	5 – 11 คะแนน

นำมาหาค่าเฉลี่ย จากจำนวนคำถามทั้งหมด 20 ข้อ แปลผลระดับรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

3.67 – 5.00	การรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.66	การรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	การรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามทั้งส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดระดับคะแนน โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ให้แต่ละช่วงมีความห่างเท่า ๆ กัน คือ 1 คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม

1	2	3	4	5
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง

ตารางที่ 2 รายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดตัวแปรต่าง ๆ

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	คำถาม
ปัจจัยส่วนบุคคล	ได้แก่	ส่วนที่ 1
	1. เพศ	ข้อที่ 1
	2. อายุ	ข้อที่ 2
	3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	ข้อที่ 3
	4. อายุการทำงาน	ข้อที่ 4
	5. สถานภาพ	ข้อที่ 5
	6. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม	ข้อที่ 6
	7. ระดับเงินเดือนที่ได้รับ	ข้อที่ 7
	8. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ข้อที่ 8
	9. จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัว	ข้อที่ 9
10. ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัว	ข้อที่ 10	

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	คำถาม
คุณภาพชีวิต การทำงาน	ได้แก่ 1. การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5. การบูรณาการทางสังคม 6. สิทธิของพนักงาน 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว 8. งานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 1-5 ข้อที่ 6-10 ข้อที่ 11-15 ข้อที่ 16-20 ข้อที่ 21-25 ข้อที่ 26-30 ข้อที่ 31-35 ข้อที่ 36-40
ความผูกพันต่อ องค์กร	ได้แก่ 1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ 2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ 3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน 4. ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 1-5 ข้อที่ 6-10 ข้อที่ 11-15 ข้อที่ 16-20

## ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีลักษณะข้อความเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ประกอบในงานวิจัย

## 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไขและปรับปรุงให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุง แก้ไข และดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (บุญธรรม กิจประดาบริสุทธิ์ 2547 : 266-267)

เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว ปรากฏผลดังนี้

1. แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น = 0.9283
2. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น = 0.8910

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 เพื่อขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out)
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 ชุด จำแนกตามหน่วยงาน ซึ่งช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน มีนาคม 2553
4. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับกลับคืนมา แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ
2. นำมาลงรหัสตามคู่มือลงรหัสที่สร้างขึ้น
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประมวลผลค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

#### 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลทั่วไป จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้
  - 1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)
  - 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
  - 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
  - 1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นกลุ่ม) กับตัวแปรตาม 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) ใช้สถิติวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และ t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ไว้ที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ระยะเวลาทำการศึกษาในช่วงเดือน กันยายน 2552 ถึงเดือน เมษายน 2553 โดยวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเอง จำนวนรวมทั้งสิ้น 101 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 101 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
5. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
6. สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไป

n = 101

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	
ชาย	25.7
หญิง	74.3
<b>อายุ</b>	
21-25 ปี	2.0
26 - 30 ปี	10.9
31-35 ปี	17.8
36 - 40 ปี	23.8
41-45 ปี	22.8
46 – 50 ปี	9.9
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	12.9
<b>ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด</b>	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10.9
ปริญญาตรี	70.3
ปริญญาโท	18.8
อื่นๆ	0.0
<b>อายุการทำงาน</b>	
ต่ำกว่า 5 ปี	1.0
5-10 ปี	26.7
10-15 ปี	22.8
15 ปีขึ้นไป	49.5
<b>สถานภาพ</b>	
โสด	43.6
สมรส	49.5
หม้าย	2.0
หย่าร้าง	4.0
สมรสแต่แยกกันอยู่	0.0
ไม่ได้สมรสแต่อยู่ด้วยกันกับคู่ครอง	1.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 – 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส (ร้อยละ 74.3, 23.8, 70.3, 49.5 และ 49.5 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับครอบครัว

n = 101

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
<b>จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม</b>	
ไม่มี	47.5
มี 1 คน	24.8
2 คน	25.7
3 คน	2.0
มากกว่า 3 คน	0.0
<b>ระดับเงินเดือนที่ได้รับ</b>	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	5.9
10,001-15,000 บาท	23.8
15,001-20,000 บาท	29.7
20,001-25,000 บาท	18.8
25,001-30,000 บาท	10.9
30,001 บาทขึ้นไป	10.9
<b>ค่าใช้จ่ายต่อเดือน</b>	
พอใช้	63.4
ไม่พอใช้	18.8
มีหนี้สิน	17.8
<b>จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ</b>	
ไม่มี	19.8
มี 1 คน	24.8
2 คน	23.8
3 คน	21.8
มากกว่า 3 คน	9.9

จากตารางที่ 4 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร มีระดับเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในช่วง 15,001 ถึง 20,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนพอใช้ และมีจำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ 1 คน (ร้อยละ 47.5, 29.7, 63.4, และ 24.8 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปด้านภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว  
(ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

n = 101

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
<b>ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัว</b>	
- ค่าอาหารหรือใช้สอยส่วนตัว	99.0
- ค่าเล่าเรียนส่วนตัวหรือค่าศึกษานูตร	57.4
- ภาระค่าใช้จ่ายต่อบุคคลที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว	62.4
- ค่าผ่อนบ้านหรือรถยนต์	48.5
- ค่าเดินทางเพื่อไปทำงาน	78.2
- ค่าเช่าบ้าน	7.9
- อื่นๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ทำบุญและทำทาน	4.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัว เป็นค่าอาหารหรือใช้สอยส่วนตัว ค่าเล่าเรียนส่วนตัวหรือค่าศึกษานูตร ภาระค่าใช้จ่ายต่อบุคคลที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ค่าผ่อนบ้านหรือรถยนต์ ค่าเดินทางเพื่อไปทำงาน ค่าเช่าบ้าน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ทำบุญและทำทาน (ร้อยละ 99.0, 57.4, 62.4, 48.5, 78.2, 7.9, และ 4.0 ตามลำดับ)

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 40 ข้อ สามารถวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านธรรมเนียมขององค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การแปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ								
ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำในปัจจุบัน	7 (6.9)	14 (13.9)	55 (54.5)	24 (23.8)	1 (1.0)	2.98	0.84	ปานกลาง
ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	5 (5.0)	15 (14.9)	58 (57.4)	22 (21.8)	1 (1.0)	2.99	0.78	ปานกลาง
ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่าย	8 (7.9)	24 (23.8)	51 (50.5)	16 (15.8)	2 (2.0)	2.80	0.87	ปานกลาง
ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ใกล้เคียงกัน	5 (5.0)	38 (37.6)	37 (36.6)	20 (19.8)	1 (1.0)	2.74	0.87	ปานกลาง
งานที่รับผิดชอบมีจำนวนบุคลากรเหมาะสมกับปริมาณงาน	9 (8.9)	30 (29.7)	44 (43.6)	18 (17.8)	0 (0.0)	2.70	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำในปัจจุบัน ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่าย ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ใกล้เคียงกัน และงานที่รับผิดชอบมีจำนวนบุคลากรเหมาะสมกับปริมาณงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98, 2.80, 2.74 และ 2.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การแปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ สำนักงานของมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	5 (5.0)	17 (16.8)	57 (56.4)	18 (17.8)	4 (4.0)	2.99	0.84	ปานกลาง
สำนักงานของมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	1 (1.0)	7 (6.9)	62 (61.4)	25 (24.8)	6 (5.9)	3.28	0.72	ปานกลาง
สำนักงานของมีอุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุที่เหมาะสม	5 (5.0)	28 (27.7)	54 (53.5)	13 (12.9)	1 (1.0)	2.77	0.77	ปานกลาง
สำนักงานของมีความปลอดภัยในการเดินทางไปทำงาน	4 (4.0)	13 (12.9)	56 (55.4)	24 (23.8)	4 (4.0)	3.11	0.82	ปานกลาง
สำนักงานของมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	2 (2.0)	10 (9.9)	53 (52.5)	35 (34.7)	1 (1.0)	3.23	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 สำนักงานของมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 รองลงมาคือ สำนักงานของมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สำนักงานของมีความปลอดภัยในการเดินทางไปทำงาน สำนักงานของมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม และสำนักงานของมีอุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 3.11, 2.99 และ 2.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และ ทักษะในสายงาน	0 (0.0)	5 (5.0)	49 (48.5)	39 (38.6)	8 (7.9)	3.50	0.72	ปานกลาง
มีโอกาสใช้ความรู้จากการฝึกอบรม มาปฏิบัติงาน	0 (0.0)	6 (5.9)	43 (42.6)	46 (45.5)	6 (5.9)	3.51	0.70	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงาน	2 (2.0)	10 (9.9)	50 (49.5)	36 (35.6)	3 (3.0)	3.28	0.76	ปานกลาง
ได้ใช้ความสามารถหลายๆ ด้าน ในการปฏิบัติงาน	0 (0.0)	5 (5.0)	43 (42.6)	48 (47.5)	5 (5.0)	3.52	0.67	ปานกลาง
มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงาน	1 (1.0)	8 (7.9)	48 (47.5)	41 (40.6)	3 (3.0)	3.37	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนา  
ศักยภาพของพนักงาน ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้ใช้ความสามารถ  
หลายๆ ด้านในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 รองลงมา  
คือ มีโอกาสใช้ความรู้จากการฝึกอบรมมาปฏิบัติงาน ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะใน  
สายงาน มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ  
ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51, 3.50, 3.37 และ 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การแปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติอยู่	3 (3.0)	12 (11.9)	52 (51.5)	31 (30.7)	3 (3.0)	3.19	0.80	ปานกลาง
มีโอกาสแสดงผลงานที่มีผลต่อความเจริญก้าวหน้า	2 (2.0)	14 (13.9)	57 (56.4)	26 (25.7)	2 (2.0)	3.19	0.74	ปานกลาง
มีโอกาสปฏิบัติงานที่ท้าทายกับความรู้ความสามารถ	2 (2.0)	10 (9.9)	54 (53.5)	31 (30.7)	4 (4.0)	3.25	0.77	ปานกลาง
มีโอกาสที่จะได้รับการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนวิทยฐานะ	5 (5.0)	1 (11.9)	46 (45.5)	29 (28.7)	9 (8.9)	3.25	0.95	ปานกลาง
มีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรที่ปฏิบัติ	2 (2.0)	1 (1.0)	39 (38.6)	40 (39.6)	19 (18.8)	3.72	0.85	สูง

จากตารางที่ 9 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาคือ มีโอกาสปฏิบัติงานที่ท้าทายกับความรู้ความสามารถ มีโอกาสที่จะได้รับการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนวิทยฐานะ มีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติอยู่ มีโอกาสแสดงผลงานที่มีผลต่อความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25, 3.25, 3.19 และ 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การแปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การบูรณาการทางสังคมสามารถทำงานร่วมกับคนในองค์กรได้เป็นอย่างดี	0 (0.0)	3 (3.0)	21 (20.8)	61 (60.4)	16 (15.8)	3.89	0.69	สูง
ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหา	2 (2.0)	1 (1.0)	32 (31.7)	54 (53.5)	12 (11.9)	3.72	0.76	สูง
ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	0 (0.0)	2 (2.0)	35 (34.7)	53 (52.5)	11 (10.9)	3.72	0.68	สูง
ไม่มีอคติในเรื่องของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ รูปร่าง หน้าตา	0 (0.0)	2 (2.0)	12 (11.9)	54 (53.5)	33 (32.7)	4.17	0.71	สูง
มีโอกาสพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กรได้	0 (0.0)	2 (2.0)	31 (30.7)	54 (53.5)	14 (13.9)	3.79	0.70	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ไม่มีอคติในเรื่องของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ รูปร่าง หน้าตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ สามารถทำงานร่วมกับคนในองค์กรได้เป็นอย่างดี มีโอกาสพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กรได้ ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหา และได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89, 3.79, 3.72 และ 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
สิทธิของพนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตาม ขอบเขตที่รับผิดชอบ	0 (0.0)	2 (2.0)	41 (40.6)	54 (53.5)	4 (4.0)	3.59	0.60	ปานกลาง
ผู้ร่วมงานให้เกียรติและเคารพใน สิทธิส่วนบุคคลของ	0 (0.0)	4 (4.0)	40 (39.6)	44 (43.6)	13 (12.9)	3.65	0.75	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการ ทำงานเท่าเทียมกับผู้อื่น	0 (0.0)	2 (2.0)	43 (42.6)	40 (39.6)	16 (15.8)	3.69	0.76	สูง
ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	0 (0.0)	4 (4.0)	48 (47.5)	38 (37.6)	11 (10.9)	3.55	0.74	ปานกลาง
มีสิทธิปฏิเสธงานที่เกิน ความสามารถหรือนอกเหนือ ความรับผิดชอบได้	5 (5.0)	20 (19.8)	54 (53.5)	20 (19.8)	2 (2.0)	2.94	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า เมื่อพิจารณาทางด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการทำงานเท่าเทียมกับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือ ผู้ร่วมงานให้เกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของ ได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมีสิทธิปฏิเสธงานที่เกินความสามารถหรือนอกเหนือความรับผิดชอบได้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 3.59, 3.55 และ 2.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การแปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว								
งานของไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัว	1 (1.0)	10 (9.9)	34 (33.7)	45 (44.6)	11 (10.9)	3.54	0.85	ปานกลาง
งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน	2 (2.0)	13 (12.9)	33 (32.7)	46 (45.5)	7 (6.9)	3.43	0.88	ปานกลาง
สามารถจัดการเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เหมาะสม	1 (1.0)	10 (9.9)	38 (37.6)	41 (40.6)	11 (10.9)	3.51	0.86	ปานกลาง
มีความพึงพอใจในเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวที่มีอยู่	0 (0.0)	11 (10.9)	44 (43.6)	37 (36.6)	9 (8.9)	3.44	0.81	ปานกลาง
มีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายอย่างเพียงพอในแต่ละวัน	3 (3.0)	26 (25.7)	41 (40.6)	26 (25.7)	5 (5.0)	3.04	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 งานของไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาคือ สามารถจัดการเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เหมาะสม มีความพึงพอใจในเวลาทำงาน และเวลาส่วนตัวที่มีอยู่ งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน และมีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายอย่างเพียงพอในแต่ละวันซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51, 3.44, 3.43 และ 3.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การแปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
งานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม งานของท่านได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคม	0 (0.0)	4 (4.0)	23 (22.8)	62 (61.4)	12 (11.9)	3.81	0.69	สูง
มีส่วนร่วมในการรณรงค์และพัฒนาสังคมเสมอ	0 (0.0)	5 (5.0)	43 (42.6)	45 (44.6)	8 (7.9)	3.55	0.71	ปานกลาง
ให้ความร่วมมือในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์	0 (0.0)	3 (3.0)	35 (34.7)	50 (49.5)	13 (12.9)	3.72	0.72	สูง
มีความเห็นว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติ	0 (0.0)	1 (1.0)	22 (21.8)	53 (52.5)	25 (24.8)	4.01	0.71	สูง
ภาคภูมิใจในองค์กรและวิชาชีพที่มีต่อการพัฒนาสังคม	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (24.8)	55 (54.5)	21 (20.8)	4.36	4.04	สูง

จากตารางที่ 13 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ภาคภูมิใจในองค์กรและวิชาชีพที่มีต่อการพัฒนาสังคม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ มีความเห็นว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติ งานของท่านได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคม และให้ความร่วมมือในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.81 และ 3.72 ตามลำดับ และมีส่วนร่วมในการรณรงค์และพัฒนาสังคมเสมอ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตารางที่ 14 ค่าสถิติพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ในแต่ละองค์ประกอบ

n = 101

ตัวแปร	Mean	S.D.	การแปลผล
<b>คุณภาพชีวิตการทำงาน</b>			
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	14.22	3.42	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	15.38	2.66	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	17.18	2.59	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	16.52	3.26	ปานกลาง
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	19.30	2.63	สูง
ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร	17.44	2.67	ปานกลาง
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	16.95	3.69	ปานกลาง
ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	19.46	4.85	สูง
รวม	136.44	16.10	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 แสดงค่าสถิติพรรณนาของคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 136.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.10 และในรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมมากที่สุด รองลงมาคือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.46, 19.30, 17.44, 17.18, 16.95, 16.52, 15.38 และ 14.22 ตามลำดับ)

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 20 ข้อ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ตารางที่ 15 ค่าสถิติพรรณนาความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (26.7)	52 (51.5)	22 (21.8)	3.95	0.70	สูง
จะพูดถึงองค์กรในด้านดีกับ บุคคลภายนอก	0 (0.0)	2 (2.0)	20 (19.8)	56 (55.4)	23 (22.8)	3.99	0.71	สูง
มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับ องค์กร	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (24.8)	64 (63.4)	12 (11.9)	3.87	0.59	สูง
เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับ องค์กร	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (28.7)	61 (60.4)	11 (10.9)	3.82	0.61	สูง
มีความรู้สึก “ผูกพันทางจิตใจ” กับ องค์กรแห่งนี้	0 (0.0)	0 (0.0)	41 (40.6)	51 (50.5)	9 (8.9)	3.68	0.63	สูง

จากตารางที่ 15 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 จะพูดถึงองค์กรในด้านดีกับบุคคลภายนอก อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.99 รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร และมีความรู้สึก “ผูกพันทางจิตใจ” กับองค์กรแห่งนี้ ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.87, 3.82 และ 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าสถิติพรรณนาความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การแปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน	3 (3.0)	18 (17.8)	46 (45.5)	24 (23.8)	10 (9.9)	3.20	0.95	ปานกลาง
รู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่านด้วย	1 (1.0)	9 (8.9)	48 (47.5)	38 (37.6)	5 (5.0)	3.37	0.76	ปานกลาง
แม้ว่าอยากจะลาออก แต่ก็เป็นสิ่งยากที่จะเป็นจริงได้	1 (1.0)	5 (5.0)	47 (46.5)	34 (33.7)	14 (13.9)	3.54	0.83	ปานกลาง
คิดว่าหลายสิ่งในชีวิตคงยุ่งเหยิงหากลาออกในตอนนี้อยู่	1 (1.0)	6 (5.9)	39 (38.6)	40 (39.6)	15 (14.9)	3.61	0.85	ปานกลาง
คิดว่าบุคลากรควรจงรักภักดีกับองค์กรของตนตลอดไป	1 (1.0)	3 (3.0)	29 (28.7)	52 (51.5)	16 (15.8)	3.78	0.78	สูง

จากตารางที่ 16 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 คิดว่าบุคลากรควรจงรักภักดีกับองค์กรของตนตลอดไป อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือ คิดว่าหลายสิ่งในชีวิตคงยุ่งเหยิงหากลาออกในตอนนี้อยู่ แม้ว่าจะอยากลาออกแต่ก็เป็นสิ่งยากที่จะเป็นจริงได้ รู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่านด้วย และ ไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.54, 3.37 และ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าสถิติพรรณนาความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ สนใจต่อความก้าวหน้าหรือความอยู่ รอดขององค์กร	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (20.8)	57 (56.4)	23 (22.8)	4.02	0.66	สูง
มีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้อง ทำงานกับองค์กรต่อไป	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (24.8)	60 (59.4)	16 (15.8)	3.91	0.63	สูง
มีความคิดว่าสมาชิกองค์กรก็ต้องมี ความผูกพันต่อองค์กร	0 (0.0)	1 (1.0)	34 (33.7)	55 (54.5)	11 (10.9)	3.75	0.65	สูง
เชื่อมั่น ยอมรับในเป้าหมาย และ ค่านิยมขององค์กร	0 (0.0)	1 (1.0)	36 (35.6)	55 (54.5)	9 (8.9)	3.71	0.64	สูง
ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการ พัฒนาขององค์กร	0 (0.0)	1 (1.0)	33 (32.7)	58 (57.4)	9 (8.9)	3.74	0.63	สูง

จากตารางที่ 17 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่  
ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 สนใจต่อความก้าวหน้าหรือความอยู่รอดของ  
องค์กร อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงาน  
กับองค์กรต่อไป มีความคิดว่าสมาชิกองค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร ยอมรับการเปลี่ยน  
แปลงเพื่อการพัฒนาขององค์กร และเชื่อมั่น ยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร อยู่ใน  
ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.75, 3.74 และ 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าสถิติพรรณนาความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม

n = 101

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ความผูกพันต่อองค์กรด้าน พฤติกรรม								
เป้าหมายและค่านิยมคล้ายคลึงกับ ขององค์กร	0 (0.0)	1 (1.0)	50 (49.5)	50 (49.5)	0 (0.0)	3.49	0.52	ปานกลาง
ได้ปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร	0 (0.0)	1 (1.0)	29 (28.7)	63 (62.4)	8 (7.9)	3.77	0.60	สูง
ได้พยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อองค์กร	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (21.8)	64 (63.4)	15 (14.9)	3.93	0.60	สูง
มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร อย่างสม่ำเสมอ	0 (0.0)	0 (0.0)	30 (29.7)	63 (62.4)	8 (7.9)	3.78	0.58	สูง
ได้เสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร	0 (0.0)	1 (1.0)	35 (34.7)	58 (57.4)	7 (6.9)	3.70	0.61	สูง

จากตารางที่ 18 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้พยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ได้ปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ได้เสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.77 และ 3.70 ตามลำดับ และเป้าหมายและค่านิยมคล้ายคลึงกับขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ตารางที่ 19 ค่าสถิติพรรณนาความผูกพันต่อองค์กร ในแต่ละองค์ประกอบ

n = 101

ตัวแปร	Mean	S.D.	การแปลผล
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>			
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	19.32	2.54	สูง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	17.51	2.68	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่	19.14	2.60	สูง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม	18.67	2.07	สูง
รวม	74.75	8.12	สูง

จากตารางที่ 19 แสดงค่าสถิติพรรณนาของความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 74.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 8.12 และในรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มากที่สุด รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานตามลำดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.32, 19.14, 18.67 และ 17.51 ตามลำดับ)

#### 4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในการโยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่งงานควรมีการพิจารณาอย่างยุติธรรมเหมาะสม
2. องค์กรควรมีการส่งเสริมความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่านี้
3. ผู้บริหารควรมีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้รับทราบกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ และให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกฎ ระเบียบดังกล่าวด้วย
4. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ควรมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม

#### 5. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานสรรพากรที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบระหว่างเพศกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	14.15	3.32	14.24	3.47	-0.110	0.912
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	14.62	2.79	15.64	2.58	-1.709	0.091
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	16.81	3.15	17.31	2.37	-0.847	0.399
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	15.46	3.68	16.89	3.04	-1.957	0.053
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	19.00	2.32	19.40	2.74	-0.666	0.507
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	17.46	2.34	17.43	2.79	0.057	0.955
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	18.19	2.94	16.52	3.84	2.024	0.046*
ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	19.73	2.68	19.36	5.41	0.335	0.739
รวม	135.42	15.71	136.79	16.32	-0.371	0.712

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ในภาพรวมเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีเพศต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และในรายด้านเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = 2.024$ )

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบระหว่างอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	อายุ							F	Sig.
	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	มากกว่า50		
	Mean								
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	14.00	15.18	13.00	14.08	13.70	14.50	16.08	1.300	0.265
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	17.00	16.82	14.50	15.50	15.00	15.10	15.77	1.149	0.340
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	19.00	17.18	16.22	17.83	17.26	17.70	16.45	1.075	0.383
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	21.50	17.55	15.94	17.13	15.74	16.10	16.31	1.489	0.190
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	22.50	18.73	18.17	20.08	19.57	19.4	18.85	1.658	0.140
ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร	14.00	16.91	16.33	18.54	17.48	17.80	17.54	1.970	0.078
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	14.50	16.55	15.39	16.88	16.96	18.60	18.69	1.580	0.161
ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม	19.00	18.55	17.72	19.00	21.52	19.80	19.62	1.209	0.309
รวม	141.50	137.45	127.28	139.04	137.22	139.00	139.31	1.255	0.286

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีอายุต่างกัน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน เจ้าพนักงานสรรพากรสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีอายุต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาขั้นสูงสุดกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด			F	Sig.
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท		
	Mean	Mean	Mean		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	12.36	14.37	14.74	1.942	0.149
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	14.36	15.39	15.89	1.163	0.317
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	15.00	17.41	17.58	4.741	0.011*
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	14.55	16.59	17.42	2.862	0.062
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	17.09	19.45	20.00	5.037	0.008*
ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร	16.00	17.58	17.74	1.847	0.163
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	14.82	17.01	17.95	2.629	0.077
ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	17.55	19.76	19.42	0.995	0.373
รวม	121.73	137.56	140.74	5.987	0.004*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ในภาพรวมเข้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 5.987) และในรายด้านจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านการบูรณาการด้านสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 4.741 และ 5.037 ตามลำดับ)

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบระหว่างอายุการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	อายุการทำงาน				F	Sig.
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10-15 ปี	15ปีขึ้นไป		
	Mean	Mean	Mean	Mean		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	12.00	13.52	14.87	14.34	0.813	0.490
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	17.00	15.30	15.35	15.40	0.131	0.941
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	18.00	17.07	17.09	17.26	0.072	0.975
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	22.00	17.07	17.09	15.86	2.192	0.094
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	25.00	18.67	18.87	19.72	2.864	0.041*
ด้านธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร	13.00	16.56	17.61	17.92	2.605	0.056
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	17.00	15.81	16.13	17.94	2.548	0.060
ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	22.00	18.04	18.52	20.60	2.148	0.099
รวม	146.00	132.04	135.52	139.04	1.260	0.292

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ในภาพรวม เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีอายุการทำงานต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และในรายด้านจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการบูรณาการด้านสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 2.864)

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	สถานภาพ						F	Sig.
	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง	สมรสแต่แยกกันอยู่	ไม่ได้สมรสแต่อยู่ด้วยกัน		
	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	14.66	13.74	19.50	12.50	0.00	15.00	1.962	0.107
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	15.73	15.24	19.00	12.25	0.00	12.00	3.193	0.017*
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	17.32	17.18	18.50	14.50	0.00	19.00	1.380	0.247
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	17.27	15.88	21.00	14.25	0.00	16.00	2.670	0.037*
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	19.18	19.30	22.00	19.00	0.00	20.00	0.569	0.686
ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร	17.34	17.44	20.00	17.50	0.00	16.00	0.539	0.707
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	16.27	17.42	19.00	17.75	0.00	16.00	0.786	0.537
ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม	18.66	20.12	21.50	19.00	0.00	19.00	0.622	0.648
รวม	136.43	136.32	160.50	126.75	0.00	133.00	1.523	0.202

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ในภาพรวมเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และในรายด้านจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 3.193 และ 2.670 ตามลำดับ)

**สมมติฐานข้อที่ 1.6** จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม				F	Sig.
	ไม่มี	มี 1 คน	มี 2 คน	มี 3 คน		
	Mean	Mean	Mean	Mean		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	14.98	13.80	13.27	13.50	1.648	0.183
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	15.65	16.16	15.27	13.00	0.760	0.519
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	17.40	16.16	17.69	18.00	1.862	0.141
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	17.02	16.40	15.88	14.50	0.973	0.409
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	19.73	18.40	19.58	16.50	2.339	0.078
ด้านธรรมณูญในองค์กร	17.54	16.68	18.08	16.00	1.406	0.246
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	16.67	16.12	18.23	17.50	1.607	0.193
ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	18.85	20.52	19.65	18.00	0.717	0.544
รวม	137.83	133.24	137.65	127.00	0.722	0.541

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีจำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรมต่างกัน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีจำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรมต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.7** ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบระหว่างระดับเงินเดือนที่ได้รับกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับเงินเดือนที่ได้รับ						F	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	30,000 ขึ้นไป		
	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	13.33	12.71	14.50	13.53	16.36	16.27	3.193	0.010*
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	15.00	14.75	15.43	15.95	15.73	15.45	0.495	0.779
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	16.50	16.75	16.93	17.74	18.45	16.91	1.005	0.419
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	16.00	16.33	16.83	15.95	18.09	15.82	0.824	0.536
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	16.83	18.96	19.07	19.79	19.91	20.55	2.021	0.083
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	16.00	16.50	17.77	18.05	17.00	18.73	1.891	0.103
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	14.33	15.38	17.47	16.95	17.09	20.27	3.877	0.003*
ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม	16.17	18.04	19.10	21.63	20.09	20.91	2.105	0.071
รวม	124.17	129.42	137.10	139.58	142.73	144.91	2.979	0.015*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ในภาพรวมเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีระดับเงินเดือนที่ได้รับต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 2.979) และในรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่

ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 3.193 และ 3.877 ตามลำดับ)

**สมมติฐานข้อที่ 1.8** ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าใช้จ่ายต่อเดือน			F	Sig.
	พอใช้	ไม่พอใช้	มีหนี้สิน		
	Mean	Mean	Mean		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	15.27	12.21	12.61	9.725	0.000*
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	15.94	14.53	14.28	4.178	0.018*
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	17.53	16.89	16.22	1.978	0.144
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	17.45	15.05	14.78	8.128	0.001*
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	19.55	18.63	19.11	0.939	0.395
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	17.63	17.58	16.61	1.051	0.354
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	17.36	15.79	16.72	1.381	0.256
ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	19.17	21.26	18.56	1.768	0.176
รวม	139.89	131.95	128.89	4.483	0.014*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า ในภาพรวมจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 4.483) และในรายด้านจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 9.725, 4.178 และ 8.128 ตามลำดับ)

**สมมติฐานข้อที่ 1.9** บุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : บุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : บุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	บุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัว					F	Sig.
	ไม่มี	มี1คน	มี2คน	มี3คน	มากกว่า3คน		
	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean		
ด้านค่าตอบแทนที่อยู่ดีธรรมและเพียงพอ	15.80	14.32	14.04	13.86	12.00	2.323	0.062
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	16.00	15.48	15.29	15.23	14.40	0.635	0.639
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	17.45	16.48	17.58	17.32	17.10	0.667	0.616
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	16.85	17.12	16.67	16.00	15.20	0.819	0.516
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	20.25	18.80	19.58	18.73	19.20	1.221	0.307
ด้านธรรมเนียมวินัยในองค์กร	17.25	17.32	18.25	16.82	17.50	0.888	0.474
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	18.65	16.52	16.33	17.32	15.30	1.943	0.110
ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	19.20	19.08	19.00	20.91	18.80	0.635	0.638
รวม	141.45	135.12	136.75	136.18	129.50	0.994	0.414

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวต่างกัน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ในภาพรวมและในรายด้าน จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2.1** ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test เนื่องจากระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสูง โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ				t	Sig.
	ปานกลาง		สูง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	12.35	3.24	15.04	3.18	-3.897	.000*
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	14.32	2.45	15.84	2.63	-2.733	.007*
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	15.87	3.25	17.76	2.00	-2.989	.005*
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	15.13	3.69	17.14	2.87	-2.973	.004*
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	17.65	2.42	20.03	2.40	-4.600	.000*
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	15.87	2.54	18.13	2.43	-4.246	.000*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	14.97	3.29	17.83	3.53	-3.836	.000*
ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	16.77	2.40	20.64	5.18	-3.962	.000*
รวม	122.94	16.09	142.41	12.03	-6.741	.000*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่า เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งในภาพรวม (t เท่ากับ -6.741) และรายด้านที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t เท่ากับ -3.897, -2.733, -2.989, -2.973, -4.600, -4.246, -3.836 และ -3.962 ตามลำดับ)

**สมมติฐานข้อที่ 2.2** ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน						F	Sig.
	ต่ำ		ปานกลาง		สูง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	8.00	3.61	14.62	3.18	13.93	3.39	6.103	0.003*
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	12.00	2.65	15.29	2.33	15.90	3.14	3.161	0.047*
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	16.33	5.13	17.18	2.60	17.27	2.36	0.175	0.840
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	14.33	8.08	16.90	2.81	15.90	3.57	1.695	0.189
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	17.00	1.73	18.88	2.59	20.47	2.42	5.379	0.006*
ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์การ	14.00	1.73	16.96	2.33	18.87	2.80	9.213	0.000*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	9.33	1.15	16.78	3.23	18.10	3.91	9.246	0.000*
ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	14.67	0.58	18.68	2.51	21.70	7.58	6.130	0.003*
รวม	105.67	17.62	135.28	15.33	142.13	13.94	8.694	0.000*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า ในภาพรวม เจ้าหน้าที่งานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน (F เท่ากับ 8.694) และในรายด้าน จะมีคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม แตกต่าง

กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 6.103, 3.161, 5.379, 9.213, 9.246 และ 6.130 ตามลำดับ)

**สมมติฐานข้อที่ 2.3** ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test เนื่องจากระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและสูง โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบระดับของความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่				t	Sig.
	ปานกลาง		สูง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	13.33	3.13	14.71	3.49	-1.964	0.052
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	14.69	2.12	15.75	2.86	-2.114	0.037*
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	16.83	2.66	17.37	2.55	-0.997	0.321
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	16.11	3.26	17.75	3.26	-0.948	0.345
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	18.31	2.23	19.85	2.69	-2.921	0.004*
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	16.31	2.25	18.06	2.69	-3.326	0.001*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	15.47	3.20	17.77	3.70	-3.128	0.002*
ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	17.72	2.49	20.42	5.54	-2.762	0.007*
รวม	128.78	13.81	140.68	15.79	-3.788	0.000*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า ในภาพรวมเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (t เท่ากับ -3.788) และในรายด้านจะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t เท่ากับ -2.114, -2.921, -3.326, -3.128 และ -2.762 ตามลำดับ)

**สมมติฐานข้อที่ 2.4** ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$H_0$  : ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบระดับของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 101

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม				F	Sig.
	ปานกลาง		สูง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	13.80	3.23	14.50	3.54	1.008	0.318
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	14.90	1.97	15.70	3.02	2.216	0.140
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	16.41	2.86	17.70	2.26	6.338	0.013*
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	16.54	3.32	16.62	3.25	0.001	0.976
ด้านการบูรณาการด้านสังคม	18.66	2.57	19.73	2.90	4.189	0.043*
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	16.59	2.45	18.02	2.67	7.474	0.007*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ	15.73	3.31	17.79	3.72	8.079	0.005*
ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	17.68	2.29	20.67	5.71	10.068	0.002*
รวม	130.32	13.84	140.62	16.30	10.965	0.001*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า ในภาพรวมเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 10.965) และในรายด้านจะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F เท่ากับ 6.338, 4.189, 7.474, 8.079 และ 10.068 ตามลำดับ)

## 6. สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 33 สรุปผลการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
<b>1. ข้อมูลทั่วไปของของเจ้าพนักงานสรรพากรที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน</b>		
1.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.3 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.4 อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.6 จำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.7 ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.8 ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.9 จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test

ตารางที่ 34 สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
<b>2. ความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน</b>		
2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงที่ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
2.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาสามารถสรุปดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 40 ปี มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ไม่มีบุตร มีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 74.3, 23.8, 70.3, 49.5, 49.5, 47.5, 29.7, 63.4, และ 24.8 ตามลำดับ

ด้านภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนในครอบครัว เป็นค่าอาหารหรือใช้สอยส่วนตัว ค่าเล่าเรียนส่วนตัวหรือค่าศึกษาบุตร ภาระค่าใช้จ่ายต่อบุคคลที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ค่าผ่อนบ้านหรือรถยนต์ ค่าเดินทางเพื่อไปทำงาน ค่าเช่าบ้าน และอื่นๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ทำบุญ และทำทาน คิดเป็นร้อยละ 99.0, 57.4, 62.4, 48.5, 78.2, 7.9, และ 4.0 ตามลำดับ

##### 1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 136.44 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยด้านการบูรณาการด้านสังคม และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.30 และ 19.46 ตามลำดับ) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.22, 15.38, 17.18, 16.52, 17.44 และ 16.95 ตามลำดับ)

### 1.3 ความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่าง มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 74.75 และพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.32, 19.14 และ 18.67 ตามลำดับ) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 17.51

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาข้อมูลข้างต้นแล้วจึงขออภิปรายผล ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ประกอบด้วย

1. เพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า เพศชายและหญิง จะมีความคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภาพรรณ อุดมรัตน์พรกุล (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล ธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล ธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน จะมีความคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี สุมะตินันท์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เขต 1 สำนักงานบางกรวย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดต่างกัน จะมีความคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองกฤษณ์ สุวรรณอำไพ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมต่างกัน

4. อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช เทพจารี (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก ผลการวิจัยพบว่า อายุการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร

5. สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัญญาณี บุญมา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค อำเภอบางปะอิน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

6. จำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุตรหรือบุตรบุญธรรมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสากร นครเก่า (2544 : 14) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า จำนวนบุตรที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7. ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ สกุศลสุข (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

8. ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรรณชนก ประคองแก้ว (2548 : 75) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารทหาร

ไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังวิกฤติเศรษฐกิจ ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนที่ต่ำไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวันก็จะส่งผลถึงด้าน โอกาสที่ได้อาศัยและพัฒนาความสามารถของบุคคล

9. จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลในครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัจญญา รอดโพธิ์ทอง (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ผลการวิจัยพบว่า จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 2** ความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ประกอบด้วย

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิฐฐ วงศ์นากนกร (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองกฤษฏ์ สุวรรณอำไพ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไต้หวันในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### **ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ**

ผลการศึกษานี้สามารถสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ดังนี้

#### **ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพชีวิตการทำงาน**

1. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความเห็นว่า ในการโยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่งงานควรมีการพิจารณาอย่างยุติธรรมเหมาะสม

2. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความเห็นว่า องค์กรควรมีการส่งเสริมความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่านี้

3. ด้านสิทธิของพนักงาน มีความเห็นว่า ผู้บริหารควรมีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้รับทราบกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ และให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกฎ ระเบียบดังกล่าวด้วย

4. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความเห็นว่า การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ควรมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม

#### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ไขดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสนใจ และยุติธรรมในการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน เพราะเจ้าพนักงานสรรพากรบางคนอาจมีความจำเป็น จึงต้องขอย้าย เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ซึ่งก็จะเป็นการช่วยให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้นด้วย และก็จะส่งผลที่ดีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย

2. ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานสรรพากร อยู่เป็นประจำ และต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถที่เพิ่มเติมขึ้น เช่น มีการจัดการอบรม สัมมนา อยู่เป็นประจำ เพื่อเป็นการเพิ่มเติมความรู้ความสามารถใหม่ๆ เพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีม และเพิ่มเติมความรู้ เป็นต้น

3. ผู้บริหารควรจัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกๆ เดือน เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ด้วยกัน

4. ผู้บริหารควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผล และแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบด้วย เพื่อผู้รับการประเมินจะได้นำไปปรับปรุงข้อบกพร่องต่อไป

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ในเชิงคุณภาพ และนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ หรือใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายๆ ทาง เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทางพฤติกรรมที่เป็นจริง

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น ความเครียด ภาวะผู้นำ หรือสุขภาพจิต เป็นต้น

### บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. รายงานประจำปี 2552 กรมสรรพากร. กรุงเทพมหานคร : กรมสรรพากร, 2552.
- ขนิษฐา ยอดจำปา. “การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถาบันอาชีวศึกษา  
ภาครัฐและภาคเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- ชรณชนก ประคองแก้ว. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
ภายหลังวิกฤติเศรษฐกิจ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ  
การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2548.
- ธีรสิทธิ์ สุขเจริญ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดราชบุรี.”  
การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการ  
ระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.
- นิตยา ดิยอมรวงศ์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน.”  
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- นิตากร นครเก่า. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย  
จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,  
2544.
- บงกช เทพจารี. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2547.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร :  
จามจุรีโปรดักท์, 2547.
- บุญเรือน สัจธรรมนุกูล. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาธนาคาร  
ออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์บริการธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการ  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- ประพิณพร ขจรบุญ. “การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู  
สังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2546.

- ประภาพรธรรม อุดมรัตน์พรกุล. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายทรัพยากรบุคคลธนาคารแห่งประเทศไทย.” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไปบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขตตรวจราชการ 7 กระทรวงศึกษาธิการ.” สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ปิยะวรรณ ทองสินุช. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหน่วยงานของรัฐที่มีสถานะพิเศษ.” สารนิพนธ์ พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- พิสิฏฐ วงศ์นากนกร. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1.” วิทยานิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนาชุมชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.
- พิสิฐ พูลสวัสดิ์. “วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อสถานศึกษาของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- ภัทรวุฒิ ตุลยลักษณ์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบิน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- ยุพดี ดีอินทร์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่การเงินสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก.” ปริญญา นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- รัญญาณี บุญมา. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค อ่าเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548.

- เรื่องกฤษฎ์ สุวรรณอำไพ. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย.” ปรินญาวิทยา ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง, 2549.
- ลัดดาวัลย์ สกุลสุข. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- วรวรรณ บุญล้อม. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.” การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- วิรัช ณีถฤทธิ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- สมเดช พยัคฆ์สังข์. “การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1.” ปรินญาพนธ์ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน.” กรุงเทพมหานคร : ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการศึกษาและสังคม คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540.
- สัญญา รอดโพธิ์ทอง. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม.” วิทยานิพนธ์ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- สิริรัตน์ พงษ์สงวน. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- สุทินี เดชะตา. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

- แสง ไชยสุวรรณ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.” การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2551.
- อัญชลี สุมะตินันท์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- อากม ไตรพยัคฆ์. “ความผูกพันต่อองค์กร ข้าราชการตำรวจสื่อสาร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 8 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

---

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วย สิบเอกฉัฐพล สีลาทอง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการภาครัฐและเอกชน กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 8 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

---

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

ด้วย สิบเอกฉัฐพล ศิลาทอง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการภาครัฐและเอกชน กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



## บันทึกข้อความ

90

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 8 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

---

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วย สิบเอกณัฐพล ศิลาทอง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการภาครัฐและเอกชน กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ



ที่ ศธ 0520.303/

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี 76120

22 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอลดลงเครื่องมือวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

ด้วย สิบเอกณัฐพล ศิลาทอง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6” มีความประสงค์จะขอลดลงเครื่องมือวิจัยกับข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 จำนวน 30 ท่าน โดยใช้แบบสอบถาม ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4027

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมเครื่องมือ



ที่ ศธ 0520.303/

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี 76120

10 เมษายน 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน สรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ด้วย สิบเอกฉัฐพล ศิลาทอง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน อยู่ระหว่างการค้าดำเนินการวิจัย เรื่อง “การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เพื่อประกอบการทำค้นคว้าอิสระ ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาต และแจ้งบุคลากรของท่านทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4027

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เลขที่.....

งานวิจัย เรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน รวม 7 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โปรดตอบคำถามในแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านมีคุณค่าต่องานวิจัยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นความลับ โดยจะนำไปสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้องแม่นยำ

หากมีข้อสงสัยหรือข้อปัญหาที่ไม่เข้าใจในประเด็นคำถามประการใด โปรดติดต่อผู้วิจัยได้ที่ E-Mail : [nattaphon.si@rd.go.th](mailto:nattaphon.si@rd.go.th)

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ณัฐพล ศีลาทอง

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 21 – 25 ปี ( ) 26 – 30 ปี  
 ( ) 31 – 35 ปี ( ) 36 – 40 ปี  
 ( ) 41 – 45 ปี ( ) 46 – 50 ปี  
 ( ) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
 ( ) ปริญญาโท ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อายุการทำงาน

( ) ต่ำกว่า 5 ปี ( ) 5 - 10 ปี  
 ( ) 10 - 15 ปี ( ) 15 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส  
 ( ) หม้าย ( ) หย่าร้าง  
 ( ) สมรสแต่แยกกันอยู่ ( ) ไม่ได้สมรสแต่อยู่ด้วยกันกับคู่ครอง

6. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม

( ) ไม่มี ( ) มี 1 คน  
 ( ) 2 คน ( ) 3 คน  
 ( ) มากกว่า 3 คน(ระบุ.....คน)

7. ระดับเงินเดือนที่ได้รับ

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001 – 15,000 บาท  
 ( ) 15,001 – 20,000 บาท ( ) 20,001 – 25,000 บาท  
 ( ) 25,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 บาทขึ้นไป



## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ</b>					
6. สำนักงานของท่านมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม					
7. สำนักงานของท่านมีเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดที่เหมาะสม					
8. สำนักงานของท่านมีอุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุที่เหมาะสม					
9. สำนักงานของท่านมีความปลอดภัยในการเดินทางไปทำงาน					
10. สำนักงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
<b>การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน</b>					
11. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในสายงาน					
12. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้จากการฝึกอบรมมาปฏิบัติงาน					
13. ท่านมีโอกาสระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
14. ท่านได้ใช้ความสามารถหลายๆ ด้านในการปฏิบัติงาน					
15. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
<b>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน</b>					
16. ท่านมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
17. ท่านมีโอกาสแสดงผลงานที่มีผลต่อความเจริญก้าวหน้า					
18. ท่านมีโอกาสปฏิบัติงานที่ท้าทายกับความรู้ความสามารถ					
19. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนวิทยฐานะ					
20. ท่านมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติ					
<b>การบูรณาการทางสังคม (ในองค์กรเกี่ยวกับการทำงาน)</b>					
21. ท่านสามารถทำงานร่วมกับคนในองค์กรได้เป็นอย่างดี					
22. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหา					
23. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
24. ท่านไม่มีอคติในเรื่องของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ รูปร่างหน้าตา					
25. ท่านมีโอกาสพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กรได้					

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>สิทธิของพนักงาน</b>					
26. ท่านได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่รับผิดชอบ					
27. ผู้ร่วมงานให้เกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของท่าน					
28. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการทำงานเท่าเทียมกับผู้อื่น					
29. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
30. ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่เกินความสามารถหรือนอกเหนือ ความรับผิดชอบได้					
<b>ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว</b>					
31. งานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของ ครอบครัว					
32. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน					
33. ท่านสามารถจัดการเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เหมาะสม					
34. ท่านมีความพึงพอใจในเวลาทำงาน และเวลาส่วนตัวที่มีอยู่					
35. ท่านมีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายอย่างเพียงพอใน แต่ละวัน					
<b>งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม</b>					
36. งานของท่านได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคม					
37. ท่านมีส่วนร่วมในการรณรงค์และพัฒนาสังคมเสมอ					
38. ท่านให้ความร่วมมือในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์					
39. ท่านมีความเห็นว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
40. ท่านภาคภูมิใจในองค์กรและวิชาชีพที่มีต่อการพัฒนาสังคม					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ</b>					
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					
2. ท่านจะพูดถึงองค์กรในด้านดีกับบุคคลภายนอก					
3. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร					
4. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร					
5. ท่านมีความรู้สึก “ผูกพันทางจิตใจ” กับองค์กรแห่งนี้					
<b>ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน</b>					
6. ท่าน ไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน					
7. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่านด้วย					
8. แม้ว่าท่านอยากจะลาออก แต่ก็ยังเป็นสิ่งยากที่จะเป็นจริงได้					
9. ท่านคิดว่าหลายสิ่งในชีวิตคงยุ่งเหยิงหากลาออกในตอนนี					
10. ท่านคิดว่าบุคลากรควรจงรักภักดีกับองค์กรของตนตลอดไป					
<b>ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่</b>					
11. ท่านสนใจต่อความก้าวหน้าหรือความอยู่รอดขององค์กร					
12. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์กรต่อไป					
13. ท่านมีความคิดว่าสมาชิกองค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร					
14. ท่านเชื่อมั่น ยอมรับ ในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร					
15. ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาขององค์กร					
<b>ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม</b>					
16. เป้าหมายและค่านิยมของท่านคล้ายคลึงกับขององค์กร					
17. ท่านได้ปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
18. ท่านได้พยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร					
19. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
20. ท่านได้เสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร					

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	สิบเอกฉัฐพล ศิลาทอง
ที่อยู่	16/6 ถ.สังจากริมย์ ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ราชบุรี 70000
ที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 25/125 หมู่ 4 ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73160
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
พ.ศ. 2551	ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2545-2550	โรงพยาบาลค่ายกาญจบุรี จังหวัดทหารบกราชบุรี ตำแหน่ง เสมียนการเงิน
พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสรรพากรปฏิบัติงาน