

คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13
QUALITY OF WORKING LIFE OF GOVERNMENT OFFICER
IN BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 13

หนึ่งฤดี ยอดเรือน
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nuengruedee Yodruean
E-mail: 6514155018@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 มี 2 ปัจจัยได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน และกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.971 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) อายุแตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) รายได้แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านการบูรณาการทางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรทั้ง 8 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ข้าราชการ; สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

ABSTRACT

This research aims to study the quality of work life of civil servants at the Revenue Department, Bangkok Area Revenue Office 13. The factors examined include personal factors, work factors and the sample group in this study consists of 100 civil servants from the Revenue Department, Bangkok Area Revenue Office 13. A questionnaire was used as a tool for data collection with a reliability coefficient of 0.971. The statistics used for analysis include percentages, frequency distributions, means and standard deviations. Hypotheses were tested using One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The results of the study are as follows: 1) The overall quality of work life of civil servants at the Revenue Department, Bangkok Area Revenue Office 13 is at a high level 2) Differences in education levels and duration of work do not affect the various aspects of the quality of work life of the civil servants 3) Differences in age significantly affect the quality of work life in terms of welfare and compensation, as well as personal development, at the 0.05 statistical significance level 4) Differences in income significantly affect the quality of work life in terms of welfare and compensation, personal development and social integration at the 0.05 statistical significance level 5) Work factors that significantly affect the quality of work life of civil servants in all 8 aspects at the 0.05 statistical significance level include the most significant factor being success in work life followed by supervision and interpersonal relationships respectively.

Keyword: Quality of working life; Government Officer; Bangkok Area Revenue Office 13

บทนำ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้แต่ละประเทศมุ่งมั่นในการพัฒนานโยบาย และแผนการดำเนินงาน เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนา คือ การทำให้คนในสังคมมีชีวิตที่มีความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องมีการทบทวนถึงประสิทธิภาพการบริหารงานในด้านต่างๆ เพื่อให้หน่วยงาน หรือองค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น เกิดจากการทำงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของบุคลากร การดูแลเอาใจใส่ต่อบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสนใจ เนื่องจากการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น ย่อมส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ อันจะเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตการทำงานจึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ในการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากมีผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ทำได้อย่างชัดเจน จึงควรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ที่ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง และมีความสุขทั้งทางกาย และจิตใจ ในการดำรงอยู่ได้ ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กร

กรมสรรพากรมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการเกี่ยวกับภาษีที่เกี่ยวข้องในประเทศ โดยเน้นการบริการประชาชนในด้านภาษีให้มีความเป็นธรรม โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ได้แก่ 1) การจัดเก็บภาษี 2) การวางแผนและดำเนินการทางภาษี รวมถึงการปรับเปลี่ยนกฎหมายภาษี เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อเศรษฐกิจและสังคม 3) ปฏิบัติการตรวจสอบภาษี เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง 4) ให้คำปรึกษาและบริการต่างๆ เกี่ยวกับภาษีเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง 5) พัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และการบริหารจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปแล้วกรมสรรพากรมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่รัฐ และใช้งบประมาณนั้นในการดำเนินการของรัฐให้มีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ ปัญหาที่บุคลากรข้าราชการในกรมสรรพากรมักพบเจอได้แก่ 1) ด้านภาระงานที่บางครั้งอาจมีภาระงานที่มากเกินไปจนความสามารถทำให้ไม่สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านความเครียดจากงานที่มีความซับซ้อนและมีความเข้มงวดในการตรวจสอบที่ละเอียด 3) ด้านการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมาย หรือนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งต้องการการปรับปรุงความรู้ และการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ตลอดเวลา อาจมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรที่ต้องปรับตัวให้รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ 4) การปรับตัวกับเทคโนโลยี ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บภาษี หรือรวบรวมข้อมูลต่างๆ อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรต้องปรับตัว และเรียนรู้เพิ่มเติม ซึ่งมีความจำเป็นในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้สะดวก และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดการปัญหาเหล่านี้ อาจต้องได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจากองค์กร เช่น การจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ และการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยเหลือบุคลากรในการจัดการกับความท้าทายต่างๆ ที่พบเจอในงานประจำวัน

ด้วยความสำคัญ และสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 และการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร โดยผลลัพธ์จากงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนทักษะ ความรู้ การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และสุขภาพที่ดีให้กับข้าราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ และการให้บริการต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 13 จำนวนรวมทั้งสิ้น 124 คน และจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 95 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการแจกแบบสอบถามเพิ่มจำนวน 5 คน รวมเป็น 100 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวแปรดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ 2) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านธรรมณูญในองค์กร

3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 10 - 25 พฤษภาคม 2567

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 13

2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

3. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการพิจารณาการวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 13 ต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้นแล้ว สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานจึงจำเป็นต้องมีความเหมาะสมและมีความเอื้ออำนวยต่อการทำงาน นั่นก็คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานมีความมุ่งมั่น ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร เช่น

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่างๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มมากขึ้น

2. ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

3. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะโดยการศึกษา ฝึกอบรมหรือการพัฒนาต่างก็เป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, สืบค้น 23 มิถุนายน 2567 จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>)

Richard E. Walton (1975) อ้างถึงใน มุสต่อฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้แสดงถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทน เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ แต่เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนี้

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนได้จากการทำงานเพียงพอจะดำรงชีวิตตามมาตรฐานสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆกัน

2. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิต

การทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ มีการทำงานที่พัฒนา มีแนวทางก้าวหน้า โอกาสความสำเร็จ และความมั่นคง

4. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) คือ การมีสิทธิในเรื่องส่วนบุคคล การมีอิสระในการพูด การแสดงความคิดเห็น การใช้สิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งสิทธิที่พนักงานควรได้รับจากองค์กรควรมีความเสมอภาคกัน

5. เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space) คือ ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานอย่างไรทั้งในเรื่องของเวลาพฤติกรรม ทักษะคติ โดยเฉพาะบทบาท และการแบ่งเวลากับชีวิตครอบครัว การพักผ่อน ดังนั้น ควรมีการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

6. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ปราศจากการมีอคติและการทำลายกัน

7. สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและปลอดภัยซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก (Social Relevance of Work) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคมเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญต่ออาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

Van Dersal (1968) อ้างถึงใน พีรชยา ภูคาน้อย (2560) ได้แสดงถึงองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ได้แก่

1. ลักษณะงาน สามารถแบ่งได้ดังนี้

1.1 การกำหนดลักษณะงานตามความเรียบง่าย (Job Simplification) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจง โดยที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องตัดสินใจหรือวางแผนการทำงานใด ๆ

1.2 การกำหนดลักษณะของงานโดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) เป็นการออกแบบคุณลักษณะ โดยมีการกำหนดแบบกว้างๆ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่หรือทำกิจกรรมของงานได้หลากหลาย

1.3 การกำหนดลักษณะงานโดยวิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการออกแบบคุณลักษณะโดยมีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่งาน โดยงานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นๆ โดยการหมุนเวียน สลับเปลี่ยนการเรียนรู้ ซึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกลักษณะงาน

1.4 การกำหนดลักษณะของงานโดยวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นการออกแบบการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงาน

2. การบังคับบัญชา หมายถึงความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบถึงการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน สายการบังคับบัญชาที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

2.1 จำนวนระดับชั้นแต่ละสายไม่ควรให้มากเกินไป ซึ่งจะทำให้ไม่สะดวกแก่การควบคุม

2.2 สายบังคับบัญชาควรมีลักษณะชัดเจนว่าใครเป็นผู้มีอำนาจสั่งการ

2.3 สายการบังคับบัญชาไม่ควรให้มีการก้าวก่ายกัน

3. นโยบายและการบริหาร เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานหรือการกระทำ ซึ่งจะช่วยกำกับหรือนำกิจกรรมขององค์การให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ระบุไว้ รวมถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์การเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย

4.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ หน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ปฏิบัติหน้าที่ทำให้เป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา

4.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทุกคนร่วมมือกันในการทำงาน เพื่อประโยชน์แก่องค์การและตนเอง ผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง เช่น ควบคุมอารมณ์โกรธ ความโมโห และต้องรู้จักวิธีเสริมกำลังใจ เช่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

5. ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน การที่บุคลากรสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พีรชยา ภูค่าน้อย (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ธรรมเนียมในองค์การ ความเกี่ยวข้องกับสังคมและชีวิตการทำงาน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง และด้านการบูรณาการทางสังคม สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความเห็นด้วยในระดับมาก

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จิตราพรรณ ตันทวัช (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของบริษัท อินทร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับบริษัท อินทร์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับบริษัท อินทร์ จำกัด โดยแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเสมอภาคและความเป็นส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านคุณค่าทางสังคม ด้านสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความเจริญงอกงามและความมั่นคง และด้านจังหวะของชีวิตโดยส่วนรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ บริษัท อินท์ธอร์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ บริษัท อินท์ธอร์ จำกัด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ บริษัท อินท์ธอร์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

กมลชนก งดงาม (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรศูนย์วิจัยและฝึกอบรม ด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

เกล็ดแก้ว บุญเกิด (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ในสังคม ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม และด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน โดยเรียงตามลำดับ

วิไลพร บุญรอด (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

1. โดยภาพรวมอายุแตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม และการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในแต่ละด้านและภาพรวม จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จรรยา นิพิฐพงษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานของครูเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ด้านพัฒนาการความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานและด้านการปฏิบัติงานในสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชยภัทร หอมทอง (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตราด ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตราด จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ด้านการมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านการทำงานภายใต้การบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านการทำงานภายใต้บรรยากาศองค์การที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการทำงานภายใต้ธรรมนุญในองค์การที่ตนเองพอใจ ด้านความสามารถในการรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น และด้านมีโอกาสเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บและรวบรวมข้อมูลโดยใช้ Google Forms ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญด้วยการแจกแบบสอบถามผ่านไลน์กลุ่มที่เป็นไลน์กลุ่มของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ซึ่งในไลน์กลุ่มประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และบุคลากรประเภทอื่นๆ โดยมีคำถามคัดกรองในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถามแรก ก่อนที่จะเข้าสู่แบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 และใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมตั้งแต่วันที่ 1 - 15 พฤษภาคม 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์และบรรยายลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์และบรรยายลักษณะของปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร

2. สถิติเชิงอนุมาน การทดสอบสมมติฐาน

2.1 อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของข้าราชการกรมสรรพากรต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48 เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และมีรายได้ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วย ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 2) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 3) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 4) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 5) ปัจจัยในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 พบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 5) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 6) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 7) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านการบูรณาการทางสังคม ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 8) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 9) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรทั้ง 8 ด้าน มีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 2) อายุแตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) รายได้แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านการบูรณาการทางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรทั้ง 8 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราพรรณ ตัณฑวัล (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของบริษัท อินทร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ บริษัท อินทร์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยรวม มีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก งดงาม (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของด้านความมั่นคงและความเติบโตในงาน โดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราพรรณ ตัณฑวัล (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของบริษัท อินทร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ บริษัท อินทร์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล โดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกล็ดแก้ว บุญเกิด (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก งดงาม (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของด้านงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก งดงาม (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านการบูรณาการทางสังคม ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรัชญา ภูค่าน้อย (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของด้านการบูรณาการทางสังคม โดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านธรรมาภิบาลขององค์กร ในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรพรพรรณ ตันทิวาล (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของบริษัท อินท์ธรร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ บริษัท อินท์ธรร จำกัด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของด้านความเสมอภาคและความเป็นส่วนตัว โดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกล็ดแก้ว บุญเกิด (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน โดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

1. ข้าราชการกรมสรรพากรที่มีอายุต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ ดังนี้

1.1 ผลการทดสอบข้าราชการกรมสรรพากรที่มีอายุต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร บุญรอด (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมต่างกัน

1.2 ผลการทดสอบข้าราชการกรมสรรพากรที่มีอายุต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรภาพรณ ตันทวัช (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของ บริษัท อินท์ธร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ บริษัท อินท์ธร จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลต่างกัน

2. ข้าราชการกรมสรรพากรที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านการบูรณาการทางสังคมต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ ดังนี้

2.1 ผลการทดสอบข้าราชการกรมสรรพากรที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านการบูรณาการทางสังคมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา นิธิพิงษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ด้านพัฒนาการความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคมต่างกัน

2.2 ผลการทดสอบข้าราชการกรมสรรพากรที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยภัทร หอมทอง (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตราด ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีโอกาสนในการพัฒนาศักยภาพของตนเองต่างกัน

2.3 ผลการทดสอบข้าราชการกรมสรรพากรที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร บุณรอด (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรชยา ภูค่าน้อย (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน มีปัจจัยในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจราจร สถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้าราชการกรมสรรพากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน แต่รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในพื้นที่ที่ค่าใช้จ่ายสูง การเลือกที่พักที่ไกลจากที่ทำงานเพื่อปรับค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับเงินเดือนที่ได้รับ ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในค่าเดินทางข้าราชการบางคนต้องเผชิญกับภาระค่าเช่าที่สูงเนื่องจากมูลค่าที่ดินในพื้นที่ที่สำนักงานตั้งอยู่หน่วยงานควรพิจารณาให้มีการสนับสนุนเพิ่มเติม เช่น การช่วยเหลือในการค่าเช่าหรือค่าเดินทาง เพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย และควรพิจารณาสวัสดิการอื่นๆเพิ่ม เช่น การจัดให้มีแพทย์แผนไทยให้คำแนะนำและบำบัด การเปิดสอนสำหรับการเตรียมสอบ ก.พ. รวมถึงการเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลแม้ว่ามีการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้และจัดอบรมทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน แต่ก็ยังขาดความมั่นใจในการตัดสินใจและวางแผนงาน เนื่องจากขาดประสบการณ์หรือความเข้าใจในงานหน่วยงานควรเพิ่มการฝึกอบรมเนื้อหาเฉพาะด้านสำหรับบุคลากรใหม่และบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยเพื่อเสริมทักษะในการวางแผนงานและการตัดสินใจในงานอย่างเป็นระบบ

3. ข้าราชการกรมสรรพากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านธรรมาภิบาลในองค์กร อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับสิทธิ์หรือค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรแจ้งเกณฑ์การพิจารณาให้ชัดเจน เพื่อความเท่าเทียมและเปิดโอกาสให้ข้าราชการแสดงความคิดเห็น หรือทำแบบประเมินแบบ 360 องศา จะช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานทราบข้อมูลจากมุมมองและมิติหลากหลาย และช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นและสร้างศักยภาพให้กับข้าราชการในหน่วยงาน

4. ความแตกต่างในอายุของข้าราชการกรมสรรพากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลต่างกัน ข้าราชการที่มีอายุน้อยมักขาดความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่บรรจุ ข้าราชการที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์และความชำนาญในงานภาษีอากร และมีความสามารถในการตัดสินใจที่ดีกว่า หน่วยงานควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความเข้าใจในการทำงาน นอกจากนี้ การจัดลำดับความช่วยเหลือตามผลกระทบของรายได้ จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในที่สุด

5. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร จึงควรจัดกิจกรรมที่เน้นการพบปะและสื่อสารในหน่วยงานจะช่วยเสริมความสัมพันธ์และความเข้าใจในการทำงานของข้าราชการ เช่น การจัดกิจกรรมประจำปี และกิจกรรมจิตอาสาเป็นโอกาสที่สำคัญในการสร้างความรู้จักและความสามัคคีภายในหน่วยงาน การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีผ่านกิจกรรมเหล่านี้ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีความสุขมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสในการปรับทัศนคติและละลายพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเพิ่มความเป็นกันเองในที่ทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- พีรชยา ภูค่าน้อย. (2560). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ปฏิบัติการจรรยาบรรณ ตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิตราพรรณ ตัณฑวัล. (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของบริษัท อินทร์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กมลชนก งดงาม. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เกล็ดแก้ว บุญเกิด. (2551). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิไลพร บุญรอด. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จรรยา นิพิฐพงษ์. (2550). ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชยภัทร หอมทอง. (2549). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตราด. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาลินี วงษ์รวยดี. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- มุกstöพา หมัดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2563). ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2564. สำนักพิมพ์ เรือนแก้วการพิมพ์.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (7 กุมภาพันธ์ 2562). คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life). สืบค้น 23 มิถุนายน 2567 จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>