

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF WORKING LIFE OF CIVIL SERVANTS

UNDER THE REVENUE DEPARTMENT REGION 5

วีรวัลย์ นวมนานพับ

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Weerawan Nuambanpup

Email : [woonitr6700@gmail.com](mailto:woonitr6700@gmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของข้าราชการ โดยทำการเก็บข้อมูลจากข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 รวมทั้งสิ้น 1,651 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปผลการสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านกายภาพ ด้านความปลอดภัย ความมั่นคง และปัจจัยความผูกพันองค์กร ด้านทางอารมณ์ และด้านต่อเนื่อง มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตในการทำงาน, แรงจูงใจ, ความผูกพันองค์กร

#### ABSTRACT

The primary objective of this research is to study the motivational factors and organizational commitment that affect the quality of work life of government officials under the Revenue Department Region 5. The goal is to enhance the quality of work life for these officials. Data were collected from a total of 1,651 government officials within the Revenue Department Region 5.

The analysis involved descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation to summarize the survey results, as well as inferential statistics to test hypotheses using multiple regression analysis. The research findings indicate that motivational factors such as physical conditions, safety, and job security and organizational commitment both emotional and continuance commitment significantly affect the quality of work life of government officials under the Revenue Department Region 5.

**Keywords:** quality of work life, motivation, organizational commitment.

## บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ทุกคนต้องปฏิบัติมากกว่าสิ่งอื่นใด มีการคาดการณ์กันว่าเราใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่งน้อยอยู่ในสำนักงานหรือโรงงาน แต่ถ้าหากว่าเราได้ทำงานที่รักหรือพึงพอใจ ก็จะส่งผลให้สภาพจิตใจรวมถึงอารมณ์ไปในทางที่ดี จึงกล่าวได้ว่าการที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้น ได้ส่งผลโดยรวมให้มนุษย์มีความสุข ถ้าหากกล่าวถึงองค์กรหรือหน่วยงานของภาครัฐ ถือได้ว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งมีผลทำให้องค์กรได้รับการพัฒนา แต่ทั้งนี้้องค์กรก็ต้องให้ความสำคัญในส่วนของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานด้วย เนื่องจากมีส่วนช่วยเป็นอย่างมากที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเป็นไปอย่างมีความสุข หรือที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั่นเอง

ข้าราชการของกรมสรรพากร มีหน้าที่หลักในการให้บริการและติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนในการจัดเก็บภาษี เพื่อหารายได้เข้ามาพัฒนาประเทศ ตามแผนปฏิรูปราชการหรือยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นต้น ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นประเด็นสำคัญในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีภาระหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ประกอบกับปริมาณงานที่มีจำนวนค่อนข้างมาก จากสถิติการสูญเสียอัตราค่าจ้างตามข้อมูลของกองทรัพยากรบุคคลของกรมสรรพากร ตั้งแต่ปี 2565 – ปี 2568 ข้าราชการทุกสายงาน ลาออกรวมจำนวน 1,433 คน โอนย้ายรวมจำนวน 441 คน รวมทั้งสิ้น 1,874 คน คิดเป็นร้อยละ 11.18 ของข้าราชการทั้งหมดจำนวน 16,756 คน ซึ่งปริมาณงาน และความกดดันต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจเป็นส่วนที่นำไปสู่การโอนย้ายหรือลาออกได้ มาจากไหน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร, 2568)

ดังนั้น องค์กรจะสามารถขับเคลื่อนตามแผนปฏิรูปราชการประจำปีงบประมาณ หรือโครงการต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น ข้าราชการซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีความหมายต่อองค์กร จะต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงจะส่งผลให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ และยังเป็นส่วนช่วยที่สำคัญให้องค์กรมีความมั่นคงและยั่งยืนอีกด้วย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

Maslow (1943) มีเป้าหมายอย่างน้อย 5 ชุด ซึ่งเราอาจเรียกว่าความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการทางสรีรวิทยา ความปลอดภัย ความรัก ความนับถือตนเอง และการเติมเต็มตนเอง นอกจากนี้ เรายังได้รับแรงผลักดันจากความปรารถนาที่จะบรรลุหรือรักษาเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ความพึงพอใจพื้นฐานเหล่านี้ตั้งอยู่ และจากความปรารถนาทางปัญญาบางประการที่มากกว่า

ทฤษฎีรากฐานความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นแนวคิดที่พัฒนาโดย Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวอเมริกันในปี 1943 โดยมาสโลว์ได้เสนอว่าความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็นลำดับขั้น ซึ่งแสดงถึงระดับความต้องการที่ต้องการได้รับการตอบสนองตามลำดับตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่สูงขึ้น โดยทฤษฎีนี้มีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการมีชีวิตอยู่ เช่น อาหาร น้ำ ที่พักผ่อน และการหายใจ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือความต้องการที่จะรู้สึกปลอดภัยทั้งในแง่ร่างกายและจิตใจ รวมถึงความปลอดภัยจากอันตรายภายนอกและความมั่นคงในชีวิต เช่น ความปลอดภัยในการทำงานหรือความมั่นคงทางการเงิน
3. ความต้องการทางสังคม (Love and Belonging Needs) ความต้องการในเรื่องของความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ เช่น ความรัก การมีเพื่อนฝูง และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม
4. ความต้องการการยอมรับ (Esteem Needs) ความต้องการในการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เช่น การได้รับการยกย่อง ความสำเร็จ ความเคารพในตัวตน และการรู้สึกมีค่า
5. ความต้องการการบรรลุศักยภาพ (Self-Actualization Needs) คือความต้องการที่สูงสุดในระดับนี้คือการพัฒนาตนเองให้เต็มที่ตามศักยภาพที่มี การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และการตระหนักถึงตัวตนอย่างแท้จริง

ทฤษฎีของมาสโลว์เน้นการเรียงลำดับความต้องการตามลำดับความสำคัญที่ต้องได้รับการตอบสนองก่อนหลัง และเชื่อว่ามนุษย์จะไม่สามารถพัฒนาไปสู่ความต้องการในระดับสูงกว่าได้หากยังไม่ได้การตอบสนองจากความต้องการในระดับต่ำกว่า

เดือนเพ็ญ สาสังข์ และคณะ (2566) การสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนเกิดความผูกพันต่อองค์กร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของนักวิชาการ 3 ท่าน ซึ่งเป็นที่รู้จัก คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) การรู้ถึงความต้องการถือเป็นขั้นแรกของการสร้างแรงจูงใจ เมื่อมนุษย์ได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็จะเรียกร้องในสิ่งอื่น ๆ อีก เพื่อสนองต่อความต้องการเสมอ ซึ่งการไปถึงจุดสูงสุดของชีวิตจำเป็นต้องได้รับการเติมเต็มในขั้นต่าง ๆ ก่อน โดยเรียงลำดับจากต่ำสุดไปสูงสุด ทฤษฎีแรงจูงใจของ Alderfer (1972) หรือ ERG Theory ซึ่งพัฒนาต่อยอดมาจาก Maslow เห็นว่าบุคคลสามารถมีความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน และในบางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นโดยไม่ต้องมีลำดับขั้น ซึ่งแบ่งได้ 3 ระดับ คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence Needs: E) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs: R) และความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) ทั้งนี้ Alderfer ยังเห็นว่าความต้องการในระดับล่างไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองก่อน หากความต้องการของบุคคลในระดับใดระดับหนึ่งถูกปิดกั้นก็ควรมุ่งเน้นไปที่ความต้องการระดับอื่น ๆ ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg (Herzberg et al., 1959) อธิบายไว้ว่าแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยสองประเภท ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือ สิ่งที่ทำให้คนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน และปัจจัยค่าจูง คือ สิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ศิริกุล ทางาม (2564) จากทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า ความต้องการของคนนั้นมักจะเป็นไปตามลำดับขั้น แต่ไม่จำเป็นว่าต้องการขั้นต่ำ จะต้องได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์เสียก่อน ขั้นต่อมาจึงจะเกิดขึ้นได้ เพราะความต้องการของคนเราอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ แต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ว่าที่ ร.ต.เกียรติยศ ภูมิเพ็ง (2564) ความต้องการ หมายถึง ภาวะที่ร่างกายเกิดความอยากได้ หรือประสงค์จะได้สิ่งหนึ่งสิ่งใดจากความต้องการนั้น ๆ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าว จะมีแรงกระตุ้นและผลักดันให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาซึ่งสามารถรวมถึงความต้องการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามประสงค์ด้วย

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

Steers & Porter (1977) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงระดับของความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก

1. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานต้องการอยู่กับองค์กรเพราะรักและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น พนักงานที่มีความผูกพันทางอารมณ์จะมีความพึงพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจสูงในการทำงานให้กับองค์กร

2. ความผูกพันทางต่อเนื่อง (Continuance Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ถึงค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นหากพนักงานเลือกออกจากองค์กร เช่น ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการหางานใหม่ หรือการ

สูญเสียสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ พนักงานที่มีความผูกพันทางต่อเนื่องจะอยู่ในองค์กรเพราะพวกเขารู้สึกว่าการออกจากองค์กรอาจไม่คุ้มค่าหรือมีความเสี่ยง

3. ความผูกพันทางบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรทำ พนักงานที่มีความผูกพันทางบรรทัดฐานจะอยู่กับองค์กรเพราะรู้สึกว่าพวกเขามีหน้าที่หรือความรับผิดชอบที่ต้องทำตามมาตรฐานทางจริยธรรมและความคาดหวังขององค์กร

Northcraft and Neale (1993) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความผูกพันองค์กรในบทความที่ชื่อ "Organizational Commitment in the Face of Conflict" ความผูกพันองค์กรไม่ได้เป็นแค่ผลลัพธ์จากการได้รับผลประโยชน์หรือความพึงพอใจในงาน แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคม เช่น ความขัดแย้งภายในองค์กรและทักษะการจัดการความขัดแย้ง การที่พนักงานรู้สึกว่าตนได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและผู้บังคับบัญชาในช่วงเวลาที่มีความขัดแย้ง จะช่วยเพิ่มความผูกพัน และมีผลต่อการลดความเครียดและเพิ่มความร่วมมือในทีม Allen & Meyer (1990) ได้กล่าวถึงการวัดและปัจจัยต้นเหตุที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร แบ่งออกเป็นสามประเภทหลัก ได้แก่ Affective Commitment (ความผูกพันทางอารมณ์) เป็นความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกผูกพันกับองค์กรจากภายใน เช่น ความพึงพอใจในงานและรับรู้ว่าองค์กรนั้นมีค่านิยมที่ตรงกับพวกเขา พนักงานที่มีความผูกพันทางอารมณ์จะมีความทุ่มเทและภาคภูมิใจ Continuance Commitment (ความผูกพันทางผลประโยชน์) เป็นความผูกพันที่เกิดจากการที่พนักงานรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่มีอยู่ในองค์กร เช่น ความมั่นคงทางการงาน โดยความผูกพันในรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานคิดว่าการออกจากองค์กรจะทำให้สูญเสียสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ Normative Commitment (ความผูกพันทางค่านิยม) เป็นความผูกพันที่เกิดจากการรู้สึกว่าตนเองมีความรับผิดชอบที่จะต้องอยู่ในองค์กร เพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรม สุกส์รา จิตต์ธรรม (2566) ได้สรุปแนวคิด อเลนและเมเยอร์ เรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนว คือ 1. แนวคิดด้านทัศนคติ เป็นความรู้สึกที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2. แนวคิดด้านพฤติกรรม เป็นรูปแบบของความสม่ำเสมอ ไม่โยกย้ายไปไหน เมื่อเปรียบเทียบแล้ว พบว่าหากลาออกจะต้องสูญเสียอะไรไปบ้าง 3. แนวคิดด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) องค์กรประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ตามหลักการของ Richard E. Walton ซึ่งปรากฏในหนังสือ Criteria for Quality of Working life ได้แบ่งออกองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี

โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมในองค์การหรือหน่วยงานจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

เดือนเพ็ญ สาสังข์และคณะ (2566) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล งานจะประสบผลสำเร็จนั้น เกิดจากสภาพแวดล้อม โดยกำหนดเกณฑ์ชีวิตไว้ 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนเพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย โอกาสในการเติบโตและความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในอนาคต โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถ สังคมการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน รัฐธรรมนูญในหน่วยงาน งานและพื้นที่ชีวิตทั้งหมด และคุณค่าขององค์การที่มีต่อสังคม ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานที่ดีจะทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น สร้างความสุข ลดการโอน ย้าย ลาออก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความผูกพันต่อองค์กร นายพิรพล น่วมศรี (2565) สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งมองว่างานที่ทำอยู่นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐาน

ปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพความเป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และสามารถนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับข้าราชการกรมสรรพากร จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.972 แสดงว่าข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรภาค 5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตราด จันทบุรี ระยอง ชลบุรี 1 ชลบุรี 2 ชลบุรี 3 สมุทรปราการ 1 สมุทรปราการ 2 สมุทรปราการ 3 ฉะเชิงเทรา สระแก้ว ปราจีนบุรี และนครนายก ซึ่งจากข้อมูลกองบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 พบว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 มีจำนวน 1,651 คน (กรมสรรพากร, 2568) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321.80 คน ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมและความสะดวกในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงจะเก็บตัวอย่างในการศึกษานี้อยู่ที่ จำนวน 330 คน จากนั้นใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience) และมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณและข้อมูลทั่วไป

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้าง (Factor Analysis) ด้วยวิธี Principal component Analysis ก่อนทำการรวมข้อคำถามเป็นตัวแปร พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของข้อคำถามต่าง ๆ พบว่ามีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป จึงนำตัวแปรที่ได้มาทำการทดสอบ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี 275 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 โดยมีอายุระหว่าง 43-58 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ 122 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 8 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ผลการทดสอบปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 แสดงผลได้ตามตาราง ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 (n = 330)

| แรงจูงใจและความผูกพันองค์กร    | b      | Std. Error | Beta   | t      | Sig.   | F     | Sig.   |
|--------------------------------|--------|------------|--------|--------|--------|-------|--------|
| ค่าคงที่                       | 3.033  | 0.513      |        | 5.916  | <0.01* | 7.729 | <0.01* |
| ด้านกายภาพ                     | -0.194 | 0.085      | -0.129 | -2.285 | 0.023* |       |        |
| ด้านความปลอดภัย ความมั่นคง     | 0.227  | 0.089      | 0.172  | 2.559  | 0.011* |       |        |
| ด้านความรัก หรือการเป็นเจ้าของ | 0.016  | 0.076      | 0.013  | 0.205  | 0.838  |       |        |
| ด้านความเคารพ                  | -0.025 | 0.077      | -0.020 | -0.326 | 0.745  |       |        |
| ด้านการบรรลุความหมายหรือ       | 0.141  | 0.094      | 0.094  | 1.507  | 0.133  |       |        |
| ความสมบูรณ์ของชีวิต            |        |            |        |        |        |       |        |
| ด้านทางอารมณ์                  | -0.330 | 0.078      | -0.252 | -4.250 | <.001* |       |        |
| ด้านต่อเนื่อง                  | 0.251  | 0.091      | 0.192  | 2.769  | 0.006* |       |        |
| ด้านเชิงบรรทัดฐาน              | 0.065  | 0.072      | 0.050  | 0.892  | 0.373  |       |        |

R = 0.402, R<sup>2</sup> = 0.162, Adjust R Square = 0.141, SEE = 0.561 \*sig < 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านทางอารมณ์ (Sig. = <0.001 , b = -0.330 ) ด้านต่อเนื่อง (Sig. = 0.006 , b = 0.251) ด้านความปลอดภัย ความมั่นคง (Sig. = 0.011 , b = 0.227) ด้านกายภาพ (Sig. = 0.023 , b = -0.194 ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.402 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 16.2 มีค่าความคลาดเคลื่อนของพยากรณ์ที่  $\pm 0.513$  ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 3.033 + (-0.330)(\text{ด้านทางอารมณ์}) + 0.251(\text{ด้านต่อเนื่อง}) + 0.227(\text{ด้านความปลอดภัย ความมั่นคง}) + (-0.194)(\text{ด้านกายภาพ})$$

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ดังนี้ ปัจจัยด้านทางอารมณ์มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ -0.330 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ต่อมาเป็นปัจจัยด้านต่อเนื่องมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.251 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัย ความมั่นคง มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.227 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านความปลอดภัย ความมั่นคง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และปัจจัยด้านกายภาพมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ -0.194 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี โดยสมการชุดดังกล่าวมีความสามารถในการพยากรณ์ตัวแปรตาม นั่นคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ร้อยละ 16.2

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 คือ ความผูกพันองค์กร ด้านทางอารมณ์ ซึ่งข้าราชการให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นองค์กรควรเล็งเห็นถึงความสำคัญของด้านทางอารมณ์ความรู้สึกของข้าราชการที่มีต่อองค์กร ควรทำให้ข้าราชการมีความต้องการจะอยู่กับองค์กร ซึ่งอาจจะมีการทบทวนเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ รวมถึง วัสดุทัศน พันธ์กิจ ให้มีความเหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ข้าราชการเกิดความรักและเชื่อมั่นในองค์กรได้

ปัจจัยที่มีผลรองลงมา คือ ความผูกพันต่อเนื่อง คือ การที่ทำให้ข้าราชการรู้สึกได้ว่า ถ้าลาออกหรือโอนย้ายจากองค์กร จะมีความเสี่ยงด้านใดบ้าง เช่น สูญเสียสิทธิประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานอื่นไม่มี ฉะนั้นองค์กรควรมีการสำรวจว่าข้าราชการต้องการสิทธิประโยชน์ในด้านใดบ้าง และตอบสนองสิ่งนั้น เพื่อให้ข้าราชการรู้สึกสูญเสีย หรือรับรู้ถึงค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น หากลาออกจากที่นี่

ต่อมาเป็นปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความปลอดภัย ความมั่นคง ในการทำงานข้าราชการนั้น สิ่งที่ได้รับการยอมรับจากสังคม คือ มีความมั่นคง แต่องค์กรก็ต้องเติมเต็มในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ความรู้สึกปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

ปัจจัยสุดท้ายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 คือ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านกายภาพ องค์กรควรตอบสนองความต้องการของข้าราชการในระดับที่สูงกว่าปัจจัยขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ข้าราชการรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่เหนือกว่าองค์กรอื่น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ข้าราชการในหน่วยงานของกรมสรรพากรทั้งหมด เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น จากแนวคิดทฤษฎีความต้องการสองปัจจัย ของ Frederick Herzberg เนื่องจากทฤษฎีนี้ Frederick Herzberg ได้สร้างขึ้นจากการศึกษา สาเหตุของความพอใจในงานและไม่พอใจในงานของวิศวกร และพนักงานบัญชี ซึ่งมีส่วนคล้ายกับ ประชากรของงานวิจัย

### เอกสารอ้างอิง

- เดือนเพ็ญ สาสังข์ และศรีรัฐ โกวงศ์. (2566). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ. วารสารสหวิทยาการวิจัย, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยญา สันนะกิจ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ. ค้นคว้าอิสระ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นางสุภัทรา จิตต์ธรรม. (2566). ปัจจัยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ จิตตามหลักพุทธจิตวิทยา. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาพุทธจิตวิทยา, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นายพิรพล น่วมศรี. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ : กรณีศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกลุ่มเรือนจำทัณฑสถาน เขต 7. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐนันท์ ศรีบุญกุล และคณะ. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดกระทรวงแรงงาน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2. วิทยานิพนธ์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- ว่าที่ ร.ต.เกียรติฯ ภูมิเพ็ง. (2564). การศึกษาความต้องการและแรงจูงใจในการทำงานวิจัยสถาบันของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. บทความวิจัย, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริกุล ทางาม. (2564). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานทางหลวงที่ 14 จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณิดา กันหา. (2562). **แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์**. วิทยานิพนธ์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร. (2568). สืบค้นจาก [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)
- ผจญ เณลิมาส. (2555). **คุณภาพชีวิตการทำงาน**. สืบค้นจาก [www.society.go.th/article\\_attach](http://www.society.go.th/article_attach)
- กระทรวงแรงงาน สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2562, 7 กุมภาพันธ์). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life)**. สืบค้นจาก [www.tosh.or.th](http://www.tosh.or.th)
- Walton, R. E. (1973). **Quality of working life: What is it?**. Sloan Management Review, 15(1), 12–18.
- Steer, R. M. (1977). **The measurement of organizational commitment**. Academy of Management Journal, 20(1), 46–56.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). **The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization**. Journal of Occupational Psychology, 63(1), 1-18.
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1993). **Organizational Commitment in the Face of Conflict**. Journal of Applied Psychology, 78(5), 746-752.
- Maslow, A. H. (1943). **A theory of human motivation**. Psychological Review, 50 (4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>