

**คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร
ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1
Quality of Working Life Affecting Organizational Commitment
of Civil Servants in the departments under the Regional Revenue Office 1**

อัญญาเรศ เลี้ยวกระแสร¹, วัชรภรณ์ ชิวโสภิชญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 (2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 (3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 185 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.968 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.56 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.88

2. ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน จะมีความผูกพันองค์กรไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้แก่ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านสิทธิในองค์กร และด้านความภูมิใจในองค์กร

1 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันองค์กรได้ร้อยละ 41.90 ซึ่งด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านสิทธิในองค์กร และด้านความภูมิใจในองค์กร มีผลทางบวกต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีผลทางลบต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร ซึ่งองค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรให้ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัด หรือข้าราชการในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความต้องการที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ถึงเป้าหมายได้ต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันองค์กร, กรมสรรพากร, ข้าราชการ

Abstract

This research on quality of working life affecting organizational commitment of civil servants under the Regional Revenue Office 1 has the objectives of the study: (1) to study the personal factors of civil servants in the departments under the Regional Revenue Office 1; (2) To study the level of quality of work life and organizational commitment of civil servants in the departments under the Regional Revenue Office 1; (3) To compare the quality of working life of civil servants in the departments under the Regional Revenue Office 1 classified by personal factors; and (4) To study the quality of working life affecting organizational commitment of civil servants under the Regional Revenue Office 1. The sample group consisted of 185 civil servants under the Regional Revenue Office 1. The research tool was a questionnaire with a reliability of 0.968, and the statistics used in data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, T-Test dependent, One-way ANOVA and multiple regression analysis for hypothesis testing. The research results can be summarized as follows:

1. The respondents' opinions on the overall quality of work life were at a good level with a total mean of 3.56, and the level of opinions about organizational commitment was at a high level with a total mean of 3.88.

2. Civil servants in departments under the Regional Revenue Office 1 with different personal factors such as age, education level, length of work, salary rate and job titles will have significantly different

organizational ties. Statistics at level 0.05, while civil servants in departments under the Regional Revenue Office 1 with different gender personal factors had no different organizational commitment.

3. The result of the multiple regression analysis found that the quality of work life factors in terms of a safe and health-promoting environment, potential development opportunities, organizational rights, and organizational pride can together predict organizational commitment at 41.90%, which, in terms of potential development opportunities, organizational rights and organizational pride had positive effects on organizational commitment of civil servants in the departments under the Regional Revenue Office 1, and the quality of working life factor in terms of a safe and health-promoting environment had a negative effect on the organizational commitment of civil servants in the departments under the Revenue Office Region 1 at the statistical significance level of 0.05.

From the research results, it is known about the quality of working life factors of civil servants in the departments under the Revenue Office Region 1 affect organizational commitment, which are extremely beneficial to the organization, and the organization can use the research results as a guideline to increase the organizational commitment to civil servants in their respective departments or civil servants in other departments, in order for the organization to have qualified personnel who have the desire to drive the organization to achieve its goals further.

Keywords: quality of working life, organizational commitment, the Revenue Department, civil servants

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันทางเศรษฐกิจเป็นไปอย่างรุนแรงและรวดเร็ว องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้เท่าทันกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ดังนั้นการจัดการภายในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างมาก เพราะหากภายในองค์กรมีการจัดการองค์กรที่ดี ก็จะสามารถรับมือและแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้ การจัดการภายในองค์กรที่ใหญ่ที่สุดคือ การบริหารทรัพยากรบุคคล เนื่องจากบุคคลเป็นส่วนที่ใหญ่ที่สุดขององค์กร ทรัพยากรมนุษย์ จึงถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร บุคลากรในองค์กรจึงถือเป็นกลไกหลักในการเพิ่มศักยภาพขององค์กร และพัฒนาประเทศ โดยมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์หลักขององค์กร (พรสุดา กิจปาโมกษ์, 2563)

กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีของประเทศ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณการ การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญในการทำงานจำนวนมาก เนื่องจากต้อง

เป็นกำลังสำคัญในการเก็บภาษีเพื่อพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา กรมสรรพากร ได้มีการวางแผนอัตราภาษีให้เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจของส่วนราชการ แต่เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี จึงทำให้จัดเก็บภาษีได้ยากยิ่งขึ้น และปริมาณงานที่มากกว่ามาตรฐานงานปกติที่ควรจะเป็น เมื่อเปรียบเทียบอัตราการสูญเสียข้าราชการทั้งหมด 3 ปีย้อนหลัง พบว่า กรมสรรพากรมีแนวโน้มการสูญเสียข้าราชการสูงขึ้นทุกปี ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่ต้องสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงสูญเสียมูลค่าในการพัฒนาบุคลากรอีกด้วย การขาดแคลนอัตรากำลังของหน่วยงาน จึงถือเป็นปัญหาสำคัญของกรมสรรพากร

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพื่อเป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 อีกทั้งเพื่อเป็นการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

ขอบเขตของการวิจัย

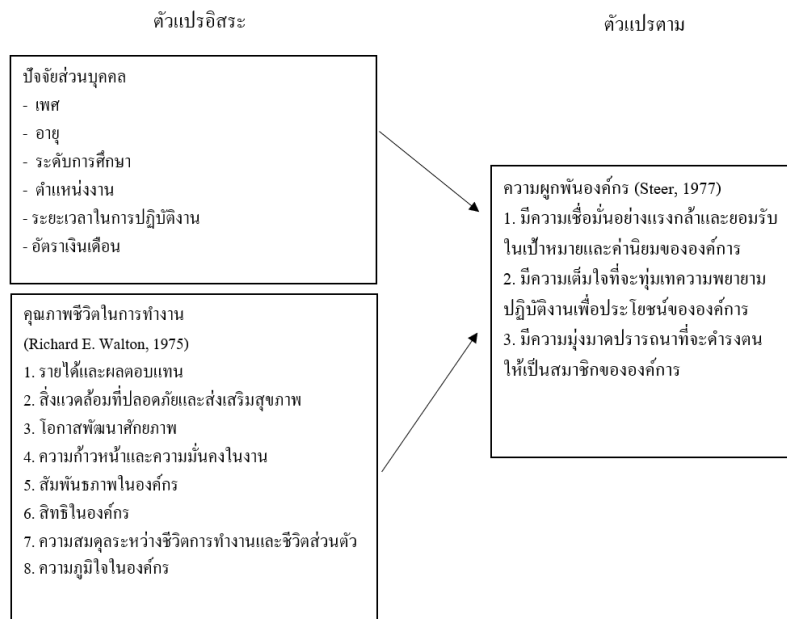
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ 3) ความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 343 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ : การศึกษานี้ทำการศึกษาหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ประกอบไปด้วย 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 – 3

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา : เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2566 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2566

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life : QWL)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life : QWL) หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความมุ่งหมายของพนักงาน โดยจะพิจารณาจากคุณลักษณะความเป็นมนุษย์ สภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และสังคมที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่ง Walton (1975) ได้กล่าวถึง ลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม คือ พนักงานควรได้รับเงินเดือนค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ และสามารถที่จะใช้จ่ายได้เพียงพอ เหมาะสมกับค่าครองชีพ รวมถึงได้รับความเป็นธรรมในการได้รับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ปฏิบัติ

2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย คือ พนักงานควรได้อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เป็นอันตราย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ และทันสมัย เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ สำหรับการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้ได้รับความรู้ที่แท้จริง ตลอดจนส่งเสริมให้มีการเติบโตก้าวหน้า และสร้างความรู้สึกรับประกันในสายงานที่ทำอยู่

4. โอกาสในความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คือ งานที่ปฏิบัติและได้รับมอบหมายจะช่วยให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและครอบครัว

5. ความสัมพันธ์ในองค์กรหรือการทำงานร่วมกัน คือ การทำงานร่วมกันทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการทำงานร่วมกันจะเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

6. สิทธิในองค์กร หมายถึง พนักงานมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกในที่ทำงาน เพื่อนในองค์กรเคารพสิทธิส่วนบุคคล เปิดโอกาสให้พนักงานได้ปกป้องสิทธิพึงได้ของตนเอง ส่งเสริมความยุติธรรมให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร รวมถึงการพิจารณารางวัล การตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ ส่งเสริมให้พนักงานมีความสมดุลในการทำงาน และการใช้ชีวิตส่วนตัว องค์กรต้องไม่มีการกดดันพนักงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของงาน ต้องผลักดันและวางแนวทางในการกำหนดชั่วโมงการทำงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถที่จะจัดสรรชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวได้ดียิ่งขึ้น

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์สังคม คือ องค์กรมีการทำกิจกรรมร่วมกับสังคม ทำให้พนักงานเห็นว่าองค์กรของตนได้ทำประโยชน์เพื่อส่วนร่วม และตนเป็นส่วนหนึ่งในการทำประโยชน์นั้น จึงส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในอาชีพและองค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่

2. ความผูกพันองค์กร (Organization Commitment)

ความผูกพันองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นการกระทำที่สมาชิกในองค์กรแสดงออกมาซึ่งจะมีค่านิยมที่เข้ากันได้เป็นอย่างดีกับสมาชิกคนอื่น ๆ รวมถึงการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความเต็มใจที่จะอุทิศทั้งกำลังกายและใจเพื่อทำงานขับเคลื่อนองค์กร (Steer, 1977) ซึ่งสามารถแสดงได้ใน 3 รูปแบบ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ทั้งองค์กรและพนักงานต่างก็มีเป้าหมายที่ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งพนักงานจะพิจารณาแบบแผนที่ใช้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กร รวมถึงค่านิยมองค์กรว่าเหมาะกับตนเองหรือไม่ มีการมองไปยังเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งหากเห็นแล้วว่าเหมาะสมกับตนเองและสามารถยอมรับได้ พนักงานจะเกิดความรู้สึกในเชิงบวกกับองค์กร มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานในองค์กร มีแนวความคิดที่ว่า งานเป็นสิ่งที่ตนสามารถลงมือทำ เพื่อให้สามารถที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งจะแสดงออกโดยการทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจเพื่อองค์กร มีความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้า

3. ความมุ่งมั่นที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง พนักงานไม่ต้องการที่จะไปจากองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความพยายามที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ไม่มีความต้องการที่ลาออก รวมถึงมีการปฏิเสธการเข้าร่วมกับองค์กรที่ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่า

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 แบ่งตามระดับตำแหน่งงาน ได้แก่ ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 343 คน โดยการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ในที่นี้ใช้การทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ ให้มีความผิดพลาดได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากรวบรวมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพื่อพิจารณาว่าข้าราชการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากน้อยเพียงใด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราวัดตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพื่อพิจารณาว่าข้าราชการมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรมากน้อยเพียงใด

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราวัดตามวิธีของ ลิกิเอร์ท (Likert อ้างถึงใน ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยทำการตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) จากการพิจารณาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้เท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbrach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.968 สำหรับแบบสอบถามทั้งฉบับ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.7) จึงสามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้มาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 185 ชุด ให้ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล และนำกลับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และ 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมเอกสาร และแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ระดับคุณภาพชีวิต และระดับความผูกพันองค์กร

5.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ วิธีการทดสอบที (Independent Samples T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test) การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Different (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise Method

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 185 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1 - 10 ปี มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นระดับปฏิบัติการ

2. ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับดี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสัมพันธภาพในองค์กร 2) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 3) ด้านสิทธิในองค์กร 4) ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ 5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ 6) ด้านความภูมิใจในองค์กร ตามลำดับ และมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านรายได้และผลตอบแทน ตามลำดับ

3. ระดับความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันองค์กรในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ด้านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ด้านมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์กร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise Method พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 2. ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ 3. ด้านสิทธิในองค์กร และ 4. ด้านความภูมิใจในองค์กร ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.65 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันองค์กรได้ร้อยละ 41.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีการคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.47

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับธีรดา หมวดจันทร์ (2562) และไขขวัญ อธิญเวทย์ (2564) เนื่องจาก ข้าราชการเมื่อมีอายุมากขึ้น ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลานาน ย่อมได้รับค่าตอบแทนและตำแหน่งงานที่สูงขึ้น จึงทำให้มีความผูกพันองค์กร ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันองค์กร

ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับนุศรา ปานนาค (2565) เนื่องจากองค์กรมีการสนับสนุนความเสมอภาคทางเพศ มีความยุติธรรมในการสนับสนุนสวัสดิการที่เท่าเทียมกัน ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน จึงมีความผูกพันองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 พบว่า มีตัวแปรจำนวน 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้แก่

1. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วัชรภรณ์ วายลม (2563) อาจเกิดจากข้าราชการมีการรับรู้การสนับสนุนจากหน่วยงานลดลง เนื่องจากข้าราชการเกิดความเครียดต่อบทบาทหน้าที่ จึงส่งผลให้มีความผูกพันองค์กรลดลง ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support : POS) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันองค์กร (Rhoades, 2001) สอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002) ที่กล่าวว่า ความเครียดต่อบทบาทหน้าที่ เป็นสถานะที่ข้าราชการรู้สึกว่าจะไม่สามารถจัดการได้ เช่น ได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไป ถูกกำหนดระยะเวลาทำงาน ซึ่งจะส่งผลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การที่ข้าราชการมีความเครียดต่อบทบาทหน้าที่ อันเนื่องมาจากการะงานที่มีปริมาณมาก จึงไม่ได้สนใจมาตรการที่เกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่หน่วยงานสนับสนุนให้ ดังนั้น จึงมีผลทำให้ความผูกพันองค์กรของข้าราชการลดลง เนื่องจากการรับรู้สนับสนุนจากหน่วยงานของข้าราชการลดลง ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดต่อบทบาทหน้าที่ของข้าราชการ

2. ด้านสิทธิในองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับชฎาภรณ์ เพ็ญยุระ (2565) เนื่องจาก กรมสรรพากรมีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ที่ส่งเสริมให้ข้าราชการเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น และมีมาตรการเฝ้าระวังการละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งการที่องค์กรส่งเสริมและปลูกฝังให้ข้าราชการเคารพความคิดเห็นของกันและกัน รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการสามารถที่จะปกป้องสิทธิของตนเองนั้น ทำให้ข้าราชการเกิดความรู้สึกดีต่อองค์กร ส่งผลให้บรรยากาศในองค์กรดีขึ้น เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้ข้าราชการมีความสุขจิตที่ดี และสามารถที่จะผลิงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้

3. ด้านความภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับ Steer (1997) และรัตนชัย สลับศรี (2557) เนื่องจากกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้แผ่นดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่สามารถจัดเก็บภาษีได้มากที่สุด จะเห็นได้จากการที่กรมสรรพากร สามารถดำเนินการจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณการ ซึ่งเกิดจากการทำงานอย่างทุ่มเทของบุคลากรทุกคนในองค์กร ทำให้ข้าราชการเกิดความภาคภูมิใจและเห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรถึงเป้าหมาย มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้า และทำให้เกิดความผูกพันองค์กร

4. ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับกัญญา บุคคาจันทร์ (2563) เนื่องจาก กรมสรรพากร มีการสนับสนุน ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ เช่น จัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้กับข้าราชการ มีการสนับสนุน ค่าใช้จ่ายสำหรับการเข้าอบรมกับหน่วยงานอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีการจัดสรรทุนการศึกษาในระดับปริญญา โทและปริญญาเอกทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งได้จัดให้มีโรงเรียนสรรพากร เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน สามารถเข้ามาศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนเอง ผ่านเว็บไซต์ ภายในของกรมสรรพากร ทำให้ข้าราชการมีโอกาสนในการพัฒนาศักยภาพของตน และพิจารณาแล้วว่า จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ส่งผลทำให้ข้าราชการมีความผูกพัน องค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านรายได้และผลตอบแทน จะพบว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความ คิดเห็นเกี่ยวกับ เงินเดือนของท่านเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน และสวัสดิการที่ท่าน ได้รับจาก หน่วยงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้บริหารผู้บริหารจึงควรมีการสนับสนุนรายได้และ ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ให้สอดคล้องการภาระงานและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้ข้าราชการมีระดับ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถทุ่มเทให้เวลากับการทำงานมากขึ้น โดยไม่ต้องหารายได้เสริม และเพื่อสร้าง ขวัญกำลังใจในการทำงานให้ข้าราชการต่อไป

2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จะพบว่า สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพมีผลทางลบต่อความผูกพันองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ ลดลง เกิดจากการที่ข้าราชการมีความเครียดต่อบทบาทหน้าที่มากเกินไป เนื่องจากมีอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ ต่อปริมาณงานที่มี จึงทำให้ข้าราชการมีความผูกพันองค์กรลดลง ผู้บริหารจึงควรพิจารณาโครงสร้าง อัตราค่าจ้างให้เหมาะสม และให้สอดคล้องต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และนอกจากนี้ ผู้บริหารควรมีการจัดทำ แนวทางที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพให้ชัดเจนและเป็น รูปธรรม เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ให้รับรู้ถึงความ เอาใจใส่และความห่วงใยที่องค์กรมีให้ เพื่อสร้างความผูกพันองค์กรข้าราชการและบุคลากรทุกคนต่อไป

3. ควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 – 12 เพื่อนำเสนอผลวิจัยให้ผู้บริหาร ได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และควรมีการศึกษาการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ข้าราชการ และบุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันองค์กร หน่วยงานจึงควรศึกษาถึงเหตุปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ของข้าราชการและบุคลากร เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารในหน่วยงาน และให้มีแนวทางการจัดการอย่าง เป็นรูปธรรม

เอกสารอ้างอิง

- กัญญา บุคดาจันทร์. (2563). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลนครพนม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ไขขวัญ อรัญเวทย์. (2564). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 11(3), 68 – 74.
- ชฎาภรณ์ เพ็ญระ. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรรองครุฑรองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธีรดา หมวดจันทร์. (2562). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นุศรา ปานนาค. (2565). *คุณภาพชีวิตการทำงานและจริยธรรมในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนกลางกรมธนารักษ์*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรสุดา กิจปาโมกษ์. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1*. วารสารสมาคมนักวิจัย, 25(3), 200 – 211.
- รัตนชัย สลับศรี. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจนครบาลบางเขน*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วัชรารณ วายลม. (2563). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจเนอเรชั่น X ในสังกัดกระทรวงการคลัง*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Rhoades et al. (2001). *Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support*. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002). *Perceived organizational support: A review of the literature*. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Steers, R.M. 1977. *Antecedents and outcomes of organizational commitment*. *Administrative Science Quarterly*. 22: 46-56.
- Walton, Richard E. (1975). *Criteria for Quality of Working Life*. In Louis E. Davis and Albert B. Chernes. *The Quality of Working Life*. New York: