

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี
Factors Relating to the Quality of Working life of Employees: A Case
Study of Chonburi Provincial Excise Office

ธีรพงษ์ วงศ์ปิ่น¹

theerapong@excise.go.th

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์²

drtheppasak@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี และ (4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีจำนวนทั้งหมด 173 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 121 คน โดยใช้สูตรทาโรยามาเน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิมีแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว, ทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 3.40 (2) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีพบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับสถานภาพการสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

² รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน (3) ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในระดับที่น้อย โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.29 และปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.42 และ (4) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านเคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี



Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of occupational wellbeing of employees of Chonburi Provincial Excise Office; (2) to compare the level of occupational wellbeing of those employees divided by demographic factors; (3) to study factors related to their occupational wellbeing; and (4) to study approaches to improving their occupational wellbeing.

The study population was the 173 employees of Chonburi Provincial Excise Office, out of which a sample population of 121 was selected using the Taro Yamane method. The data collection tools were a questionnaire and an interview form. Data were statistically analyzed using percentage, frequency, mean, standard deviation, ANOVA, t test and Pearson's correlated coefficients.

The results showed that (1) Overall, the employees rated their level of occupational wellbeing at less than 80%, or an average score of 3.40 on a Rankin scale (medium). Occupational wellbeing was rated as medium in 7 categories (highest to lowest mean scores): organizational success and acceptance; work rules; opportunities to develop employees' capabilities; job security and advancement; fair and sufficient pay; safe and healthy work environment; and participation in the organization. Occupational wellbeing was rated as high in 4 categories (highest to lowest mean scores): social relations; work-life balance; mutual benefits; respect for personal rights and freedoms; and fairness. (2) Employees with different demographic factors had different levels of perceived occupational wellbeing. (3) Incentive-related factors were found to be weakly related to occupational wellbeing (0.29) and organizational factors were related to occupational wellbeing to a medium degree (0.42). (4) The category of occupational wellbeing that most employees thought should be improved the most was fair and sufficient pay, followed by the categories of opportunities for developing employees' capabilities, job security and advancement, respect for personal rights and freedoms, fairness, safe and healthy work environment, and mutual benefits, in that order.

Keywords: Quality of working life, Excise Office of the Chonburi Provinc

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับและความสนใจในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยเนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์และการอยู่ร่วมกันในสังคมบุคลากรสมควรต้องมีชีวิตที่นอกเหนือจากงานตลอดจนตระหนักถึงประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคลากรและกลุ่มต่างๆ นอกจากนี้หน่วยงานราชการยังนำมาเป็นนโยบายหลักในการส่งเสริมและสร้างคุณภาพชีวิต ของประชาชน สำนักงานข้าราชการพลเรือนมีบทบาทในการจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนให้เป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ซึ่งจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 ในมาตรา 34 บัญญัติไว้ว่า “การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการ อย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี” และมาตรา 72 บัญญัติว่า “ให้ส่วนราชการมีหน้าดำเนินการให้มีการเพิ่มพูน ประสิทธิภาพและ เสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ”

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี เห็นความสำคัญ ของคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุขกับการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งในคุณลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยวัดจากองค์ประกอบในการชีวิต คุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการ ยอมรับ ด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

2. สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมสรรพสามิต มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี สินค้าและบริการและปราบปรามผู้กระทำความผิด

3. ปัจจัยส่วนบุคคลหมายถึง ข้อมูลทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

4. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายถึง การบังคับบัญชา เงินเดือน นโยบายและการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ท้าทาย และความสำเร็จของงาน

6. ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การปฏิบัติงาน การวางแผนและการกำหนดนโยบาย การกำหนดแนวทางการปฏิบัติการควบคุมขององค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. นำผลที่ได้จากการศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร

2. เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้สนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน

ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตในจังหวัดอื่นๆ ในโอกาสต่อไป

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เน้น การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่

1) กลุ่มบุคลากรทั่วไป ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 173 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ ทาโร ยามาเน่ มาจำนวน 121 คน

2) กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย บริหารการจัดเก็บภาษี หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย จำนวน 6 คน ใช้การสุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ทำ หน้าที่เกี่ยวกับบุคลากรมากที่สุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มบุคลากรทั่วไป ใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยนำไปทดลองใช้กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบัทซ์ (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับดังนี้

ตัวแปร	ค่า Cronbach's Alpha
<u>ตัวแปรอิสระ</u>	
1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	0.8279
2. ปัจจัยด้านองค์กร	0.9270
<u>ตัวแปรตาม</u>	
3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต	0.9663

2) กลุ่มผู้บริหาร ใช้แบบสัมภาษณ์โดย สร้างคำถามตามโครงสร้างของเนื้อหาโดย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความ ครบคลุมของเนื้อหาและนำไปปรับปรุงข้อ

คำถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นแล้วจึงนำไป เก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บ

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง ส่วน

การสัมภาษณ์ผู้บริหารใช้สัมภาษณ์แบบ
เผชิญหน้า จำนวน 6 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย
การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบ
สัมภาษณ์ดังนี้

1) ข้อมูลจากแบบสอบถาม
วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล
วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ คุณภาพชีวิตการทำงาน
และปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กร
วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ตามลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า (
Rating Scales) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's
five rating scale, 1976) แล้วนำมาวิเคราะห์
ข้อมูล เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนน
ค่าเฉลี่ยและทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการ
ทำงานและปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้าน
องค์กร ด้วยการแบ่งช่วงชั้น 5 ระดับ ได้แก่ มาก
ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนด
ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัย
ด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กร ที่ม
ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน การ
เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของ
บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วย
ค่าสถิติที (t- test) และการวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-
test)

2) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการ
แบ่งกลุ่มข้อมูลตามกรอบ Swot Analysis

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักงาน
สรรพสามิตจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
ร้อยละ 53.7 อายุ 31-40 ปีร้อยละ 33.1 ระดับ
การศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 56.2 มี
ประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปร้อยละ
35.5

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มี ต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กร (ตัวแปรอิสระ)

(1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อ
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มี
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีอีก 10 เรื่องที่
อยู่ในระดับมากได้แก่ 1) รู้สึกภูมิใจกับ
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) งานที่ปฏิบัติ
เป็นงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูง สามารถ
ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้ง
ผู้บังคับบัญชา 3) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความ
ยุติธรรมในการบังคับบัญชา 4) การปฏิบัติงาน
และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและ
ผู้บังคับบัญชา 5) งานที่ผิดชอบมีความเหมาะสม
กับความรู้ความสามารถ 6) นโยบายการ
ดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนสามารถ
นำไปปฏิบัติได้ 7) งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงทั้ง

ในปัจจุบันและอนาคต 8) เงินเดือนค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและ 9) สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 1 เรื่อง ได้แก่ 1) โอกาสพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในงานและงานที่ปฏิบัติ

(2) กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีอีก 11 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ 1) ภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กร 2) หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างและแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน 3) หน่วยงานมีการวางแผนกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน 4) ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี 5) ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนาในหน่วยงาน 6) มีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานให้บุคลากรรับทราบเสมอ 7) หน่วยงานมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ 8) บุคลากรให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน 9) บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน 10) หน่วยงานมีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดีและ 11) หน่วยงานมีข้อมูลป้อนกลับให้บุคลากรทราบ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่

4 เรื่องได้แก่ 1) หน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึง 2) หน่วยงานมีความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ 3) หน่วยงานมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้เอื้อการทำงานตลอดเวลา 4) หน่วยงานมีเครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพียงพอในการใช้งาน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (ตัวแปรตาม)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีอีก 7 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ 1) คุณภาพชีวิตด้านการประสบความสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ 2) คุณภาพชีวิตด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน 3) คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4) คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 5) คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 6) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 7) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากมีอยู่ 4 ด้านได้แก่ 1) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม 2) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล

4) คุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจในสิทธิ เสรีภาพของ บุคลากรและมีความยุติธรรม ตามลำดับจากมาก ไปหาน้อย

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐาน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 2) บุคลากรในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับสถานภาพการสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมี คุณภาพ ชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี 4) ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานการ วิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลการ ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

1) การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงาน สรรพสามิตจังหวัดชลบุรีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงาน สรรพสามิตจังหวัดชลบุรีมีต่ำกว่าร้อยละ 80 เมื่อ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test พบว่าได้ค่า t-test เท่ากับ 2.79 โดยมีค่า sig มากกว่า 0.05 นั้น

หมายความว่า ยอมรับ H_0 ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพ ชีวิตการทำงานของบุคลากรมีต่ำกว่าร้อยละ 80

2) การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัด ชลบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับสถานภาพการ สมรส ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาใน การปฏิบัติงานต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการ ทำงานไม่ต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาขั้นสูงสุด ระดับสถานภาพการสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ ชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เมื่อ วิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สันได้ ค่า sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายถึงว่า ปฏิเสธ H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับ H_a ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงขนาดของ ความสัมพันธ์แล้วพบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
อยู่ในระดับน้อย ($r = 0.29^{**}$)

4) การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4
ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต
การทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต
จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า
ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต
การทำงาน เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์
แบบ เพียร์สันได้ค่า sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า
0.05 นั้นหมายความว่า ปฏิเสธ H_0 หรือกล่าว
อีกนัยหนึ่งว่ายอมรับ H_a ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้าน
องค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี
นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงขนาดของ
ความสัมพันธ์แล้วพบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยด้านองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่
ในระดับปานกลาง ($r = 0.42^{**}$)

**5. ผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์
กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี อภิปราย
ผลได้ ดังนี้**

(1) บุคลากรในสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการ
ทำงานต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับ
งานวิจัยที่ค้นพบ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่แสดง
ความคิดเห็นว่า 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและ
ยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่
ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสในการ
พัฒนาความสามารถของบุคลากร 4) ความมั่นคง

และความก้าวหน้าในงาน 5) การประสบ
ผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ 6) การ
มีส่วนร่วมในองค์กร และ 7) ระเบียบข้อบังคับใน
การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุอัน
เนื่องมาจากจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีแหล่ง
ท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมและมีเศรษฐกิจที่ดี
ดังนั้นค่าครองชีพก็สูงขึ้นตามไปด้วย แต่รายได้
ของบุคลากรที่ได้ยังไม่เพียงพอกับค่าครองชีพ
และด้วยเพราะหน่วยงานสรรพสามิตเป็น
หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่บริการประชาชนการ
ปรับอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างในแต่ละปีจึงต้อง
ยึดหลักและกฎเกณฑ์การปรับของหน่วยงาน
ราชการตามเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรซึ่งการ
ปรับอัตราเงินเดือนแต่ละปีจึงไม่เหมือนหรือ
เท่ากับบริษัทเอกชนที่มีรายได้มาจากผลกำไร
ของบริษัท และการวิจัยครั้งนี้ก็เป็นเพียงการ
วิจัยเฉพาะประชากรของหน่วยงานสรรพสามิตที่
เป็นหน่วยงานราชการมิได้รวมถึงประชากรส่วน
ใหญ่ของจังหวัดชลบุรีอีกทั้งหน่วยงาน
สรรพสามิตจะมีบุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ
และลูกจ้างชั่วคราวเสียส่วนใหญ่การทำงานใช้
แบบสัญญาจ้างจึงทำให้ความมั่นคงและ
ความก้าวหน้าในงานไม่ค่อยมี ส่งผลให้คุณภาพ
ชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางยังไม่ได้
เท่าที่ควรและยังสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ
ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพ
ชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมใน
จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาล

ยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ และ เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาล ยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

(2) บุคลากรของสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับสถานภาพ การสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ต่างกันโดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ประเภทวิชาการที่มีระดับการศึกษาที่สูงและมี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานกว่าจะมี รายได้ต่อเดือนและมีความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ดีกว่าพนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวซึ่ง บุคลากรของหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ราชการและ/ลูกจ้างชั่วคราวจึงทำให้มีคุณภาพ ชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน และ ยัง สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ วรวิทย์ แก้วทอง ใหญ่ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงาน ใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคล ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุง ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและ ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

(3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีและมีความสัมพันธ์ในระดับที่น้อย โดยปัจจัยด้าน แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจ บุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) และ เป็นตัวกระตุ้นในการที่ทำให้บุคลากรขยัน ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ความก้าวหน้า (Advancement) 4) ลักษณะของงาน (The work itself) 5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่ เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานหรือบุคลากรให้มีอยู่ ตลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่มีหรือมีใน ลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน

ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) ถือว่าเป็นปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย 1) นโยบายของบริษัทและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) 2) การบังคับบัญชา (Supervision) 3) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relations) 4) เงินเดือน (Salary) 5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) และ 6) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) สาเหตุอื่นเนื่องมาจากบุคลากรของหน่วยงานสรรพสามิตส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวยังไม่ได้มีโอกาสในการแสดงความสามารถหรือการยอมรับ ไม่มีความมั่นคงก้าวหน้าในงานและมีรายได้น้อยยังไม่เพียงพอ กับค่าครองชีพ การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานยังไม่เป็นลักษณะแบบทางการยังเป็นแบบความสัมพันธ์เฉพาะบุคคล จึงทำให้ความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำหรือน้อยด้วย

(4) ปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะองค์กร โครงสร้างขององค์กรเป็นกระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการในองค์กร โดยการจัดสายงาน การแบ่งงานและความเหมาะสมของบุคคล เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เป็นการนำเอาเครื่องมือหรือวิธีการทาง

วิทยาศาสตร์มาใช้ในการดำเนินการต่างๆ ภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการศึกษา ลักษณะขององค์กร จะต้องพิจารณาการจัดโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงการจัดวางรูปแบบองค์กร ระเบียบ วิธีปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจนระบบความสัมพันธ์ระหว่างงานในหน้าที่และบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานบังเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน แต่การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานสรรพสามิตยังต้องยึดกฎระเบียบข้อบังคับของส่วนราชการและเทคโนโลยีและอุปกรณ์บางอย่างยังล้าหลังอยู่ โครงสร้างขององค์กรโดยเฉพาะการจัดสรรบุคลากรในการทำงานยังไม่ยึดการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงานยังคงยึดความสัมพันธ์เฉพาะบุคคล จึงทำให้ความสัมพันธ์ด้านองค์กรยังไม่มีเท่าที่ควรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์และยังสอดคล้องกับแนวคิดของโรบินสัน (Stephen P. Robbins) และบานเวล (Neil Barnwell) ที่กล่าวถึงโครงสร้าง และการออกแบบองค์กร ซึ่งเป็นทั้งลักษณะของการพรรณนา (descriptive) และการอธิบาย (prescriptive) เกี่ยวกับมิติต่างๆ ขององค์กร โดยพรรณนาให้เห็นว่าองค์กรออกแบบอย่างไร และจะปรับปรุงองค์กรพร้อมกับเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กรได้อย่างไรโดยองค์กรต้องมีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและแนวทางการปฏิบัติงานการบังคับบัญชาต้องยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมและมีความโปร่งใส เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ของหน่วยงานได้

บทสรุป

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี โดยรวม 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ได้พอสมควร

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในระดับ

3. ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.42

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการ

ทำงานของบุคลากร เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น เพราะการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลแก่องค์กร นอกจากนี้แล้ว ยังเป็นการดำรงรักษาบุคลากร และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยผู้บริหาร จะต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ทั้ง 11 ด้าน โดยแยกได้ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรปรับปรุงค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสม เพื่อเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับบุคลากรทุกระดับ และส่งเสริมให้มีสถานที่สำหรับทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกตำแหน่งเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากร นอกจากนี้แล้ว ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยจัดให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย 4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับโอกาสก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่

การงานตามความรู้ความสามารถ โดยเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอย่างทั่วถึงกันทุกระดับ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากร 5) ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 6) ด้านเคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ควรให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีโอกาสเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานและทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ควรมอบหมายงานให้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป 8) ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม การทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ รวมถึงการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงานหรือด้านอื่นๆ การให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน เพื่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก 9) ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล หน่วยงานควรจัดสวัสดิการ เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก การรักษาพยาบาล

เป็นต้น ให้เพียงพอและเหมาะสม 10) ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กร ควรเปิดโอกาสให้พนักงานหรือบุคลากรขององค์กรได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ในด้านการบริหารของหน่วยงาน 11) ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติหรือกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานควรยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ อย่างเหมาะสม เป็นธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกฝ่าย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมสรรพสามิตทุกจังหวัด เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของกรมสรรพสามิตให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรของกรมสรรพสามิต ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ มีขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการสร้างสรรค์และส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนาหน่วยงานสรรพสามิตและส่งผลถึงการพัฒนาประเทศต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกอร ศรีโนเรศน์. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน). (ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- กัลยา ดิษฐ์เจริญ. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จีระ หงส์ลดารมย์. (2533). ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจไทย. วารสารคน.1 (4): 27-28.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2536). พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- เชี่ยวชาญ อาศัฒนกุล. (2530). มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ทองศรี กาญ ญ อยู่ธยา. (2532). การบริหารบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. (2533). มิติใหม่ของแผนพัฒนาบุคลากร. จุฬาลงกรณ์วารสาร. (กรกฎาคม-ธันวาคม): 203.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2529-2530). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. วารสารเพิ่มผลผลิต. 26 (ธันวาคม – มกราคม): 20.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (มกราคม-มีนาคม): 6-12.
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ผดพร เหมบุตร. (2543). คุณภาพชีวิตการทำงาน. วารสารนักบริหาร. (ตุลาคม-ธันวาคม): 66.
- ผุสดี เบญจกุล. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้า ฝ้ายผลิตแห่งประเทศไทย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.
- มนัสวี ธาดาสีห์. (2539). การเพิ่มผลผลิตกับคุณภาพชีวิตการทำงาน. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต 1 (กันยายน-ตุลาคม): 28.

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง. (2551). คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปีกรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- ข้าราชการพลเรือน. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2549). คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- วรวิทย์ แก้วทองใหญ่. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดมหาชน สำนักงานใหญ่. (ปริญาญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพาชลบุรี.
- Walton, R.E. (1973). Quality of life: What is it? *Sloan Management Review* 15th (September): 11-21.

