

## บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

### 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสังกัดกรมสรรพากรในเขตภาคกลาง 7 จังหวัด คือ จังหวัดนนทบุรี (67 คน) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (63 คน) จังหวัดสระบุรี (57 คน) จังหวัดลพบุรี (55 คน) จังหวัดอ่างทอง (54 คน) จังหวัดสิงห์บุรี (50 คน) จังหวัดปทุมธานี (67 คน) โดยศึกษารวมในส่วนของข้าราชการทุกตำแหน่ง และทุกระดับ เป็นจำนวน 413 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการนี้จะเป็นการศึกษาข้อมูลทั้งหมดเนื่องจากไม่มีการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาเพราะได้มีการระบุเจาะจงลงไปแล้วว่าต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงผลการศึกษาของประชากรที่อยู่ในเขตภาคกลางในจังหวัดดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการต่อไปนี้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง ใน 7 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 413 ชุด คาดว่าจะได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ประมาณร้อยละ 85 หรือคิดเป็น 351 ชุด ซึ่งในแบบสอบถามดังกล่าวมีลักษณะดังนี้คือ แบ่งออกเป็น 2 ตอน กล่าวคือ ในตอนแรกเป็นลักษณะของคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังหรือข้อมูลทั่วไปของประชากรหรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมของผู้ตอบ ข้อมูลที่ถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพการสมรส ซึ่งจะเป็นทั้งแบบเลือกตอบและเติมความ ในตอนที่สองของแบบสอบถามเป็นลักษณะของคำถามที่จะใช้วัดตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน สุขภาพจิตในการทำงาน ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท ความเสียเปรียบสัมพัทธ์ และการค้าจุนทางสังคม โดยที่คำถามทั้งหมดในตอนที่สองจัดเรียงลำดับโดยการสุ่ม (random) ในการนี้จะเป็นลักษณะความต้องการข้อมูลโดยที่กลุ่มประชากรเป็นข้าราชการปัจจุบันที่ยังทำงานอยู่ในกรมสรรพากร

### 3.2 ประวัติและแนวนโยบายการบริหารงาน ของกรมสรรพากร

#### 1.ประวัติ

ในปี พ.ศ.2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงมีพระราชดำริเห็นว่า กรมสรรพากรซึ่งมีหน้าที่ตรวจตราตักเตือนเจ้าพนักงานผู้ปกครองท้องที่ในการตรวจเก็บภาษีอากร กระทำการบัญชีและรวบรวมเงินผลประโยชน์ จะรวมอยู่ในกระทรวงอันเสนาบดีมีหน้าที่ปกครองยังไม่สู้เหมาะแก่ทางการ ควรมารวมขึ้นอยู่กับกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ อันมีเสนาบดีมีหน้าที่ดำริ และบัญชาการเงินอยู่แล้ว เพื่อจะได้จัดการตรวจตราและจัดการให้เป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น ฉะนั้นจึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกกรมสรรพากรในซึ่งแต่เดิมขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล และกรมสรรพากรนอกซึ่งเดิมขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย มารวมอยู่ในบังคับบัญชากระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และให้รวมเข้าเป็นกรมเดียวกันเรียกว่า "กรมสรรพากร" ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2458 โดยในขณะนั้นได้กำหนดให้มีการจัดเก็บอากรที่สำคัญคือ อากรค่านา อากรค่านาเกลือ เงินรัชูปการ อากรสมพัตสร ภาษีค่าที่ไร่อ้อย ภาษีไร่ยาสูบ อากรสวนใหญ่ อากรสวนจาก อากรต้นตาลโดนด ภาษีเรือโรงร้าน และค่าธรรมเนียมอื่นๆ และได้มีการแต่งตั้งให้ นาย เอฟ เอช โยลส์ หรือ พระยาอินทรมนตรีศรีจันทรมุมาร เป็น อธิบดีคนแรกของกรมสรรพากร

#### 2.ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของกรมสรรพากรในปัจจุบัน

กรมสรรพากรมีภาระหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

##### ● 2.1 การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นๆ ได้แก่

1.ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.ภาษีเงินได้นิติบุคคล

3.ภาษีมูลค่าเพิ่ม

4.ภาษีสรรพสามิตเฉพาะ

5.ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

6.รายได้อื่นๆ

2.2 ปฏิบัติงานตามมติ กฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรประเภทต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.3 ศึกษา ค้นคว้า เพื่อเสนอความเห็นต่อกระทรวงการคลัง ในเรื่องการปรับโครงสร้างภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบ



### 3. แนวนโยบายและแผนการบริหารงานของกรมสรรพากร

#### 3.1 แนวนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างของกรมสรรพากร

##### 3.1.1 โครงสร้างองค์กรของกรมสรรพากรในปัจจุบัน

ในปัจจุบัน กรมสรรพากรได้มีการจัดโครงสร้างองค์กร โดยมีหลักการในการจัดแบ่งงานที่ปฏิบัติดังนี้

1. หลักการกระจายงาน โดยยึดหลักกระจายงานปฏิบัติการออกจากตัวกรมฯ เริ่มด้วยการแยกงานปฏิบัติการ(Operation Work) ออกจากงานบริหาร(Management Work) อย่างเด็ดขาด เพื่อให้งานที่เหลืออยู่ในกรมส่วนใหญ่ เป็นงานบริหารในฐานะศูนย์บัญชาการของทั้งประเทศ งานปฏิบัติการจะเหลืออยู่แต่เฉพาะที่มีความจำเป็นต้องรวมศูนย์ปฏิบัติการไว้ และต้องอยู่ในลักษณะที่ไม่ปะปนกับงานบริหารส่วนอื่นของกรมฯ เพื่อให้กรมสามารถทำงานที่เกี่ยวกับการวางแผน การให้คำแนะนำ และควบคุมประเมินผลในฐานะศูนย์บัญชาการอย่างแท้จริง

2. หลักการแบ่งกองตามลักษณะหน้าที่ ตามหลักนี้งานประเภทเดียวกันไม่ว่าจะเป็นงานสำหรับภาษีใด จะรวมไว้ในกองเดียวกันแทนการรวมเข้าด้วยกันตามประเภทภาษีดังที่เป็นอยู่ตามโครงสร้างเดิม ทั้งนี้เพื่อให้การแบ่งส่วนราชการในรูปกองต่างๆ สอดคล้องกับหน้าที่งานด้านต่างๆ ที่กระจายออกสู่สำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ และเพื่อให้กรมสามารถบริหารงานภาษีอากรในหน้าที่หลักสามด้าน คือ งานด้านกรรมวิธีแบบแสดงรายการภาษี การตรวจสอบภาษีอากร และการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ซึ่งหน่วยงานสรรพากรทั่วราชอาณาจักรรับผิดชอบอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การจัดกองตามลักษณะหน้าที่ยังเป็นการสร้างความพร้อมทางด้านองค์กร ในการที่จะรับงานด้านจัดเก็บภาษีประเภทใหม่ๆ โดยไม่ต้องตั้งกองตามประเภทภาษีใหม่ขึ้นมาอีกด้วย

จากแนวหลักการกระจายงานข้างต้น กรมฯ ได้มีการจัดแบ่งงานภายในตามแนวหลักการข้างต้น ดังนี้

#### ราชการบริหารงานในส่วนกลาง

1. กองต่างๆ ในส่วนกลาง กรมสรรพากร 17 กอง มีหน้าที่และความรับผิดชอบแยกออกตามลักษณะงานในหน้าที่ จำแนกตามสายงานได้ดังนี้

- สายกรรมวิธีและปฏิบัติการ มี 4 กอง คือ

กองปฏิบัติการกลาง

กองภาษีหัก ณ ที่จ่ายและคืนภาษี

กองกรรมวิธีแบบแสดงรายการภาษี

กองบริหารงานกรรมวิธีแบบแสดงรายการภาษี

- สายปราบปราม มี 4 กอง คือ

กองตรวจภาษีอากร

กองสืบสวนและประมวลหลักฐาน

กองบริหารงานตรวจภาษีอากร

กองบริหารเร่งรัดภาษีอากรค้าง

- สายกฎหมายมี 3 กอง คือ

กองกฎหมายและระเบียบ

กองอุทธรณ์ภาษี

กองคดีภาษีอากร

- สายนโยบายและบริหาร มี 6 กอง คือ

สำนักงานเลขานุการกรม

กองนโยบายและแผน

กองการเจ้าหน้าที่

กองคลัง

กองอากรและพัสดุ

กองฝึกอบรม

นอกจากหน่วยงานข้างต้นแล้ว ยังมีคณะผู้ตรวจราชการอีก 2 คณะ และงานตรวจสอบภายในซึ่งขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมสรรพากร

2.สำนักงานสรรพากรเขต 9 เขต มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานของจังหวัด

3.สำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ 10 แห่ง

ราชการบริหารงานในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยหน่วยงานคือ

1.สำนักงานสรรพากรจังหวัด (รวมกรุงเทพมหานคร)

2.สำนักงานสรรพากรอำเภอ (รวมสำนักงานสรรพากรเขตในกรุงเทพฯ ด้วย)

3.1.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากโครงสร้างองค์กรในปัจจุบัน

จากการบริหารงานตามโครงสร้างองค์กรในปัจจุบัน พบว่าโครงสร้างการบริหารงานในปัจจุบันยังมีข้อบกพร่อง ซึ่งควรจะต้องมีการปรับปรุงที่สำคัญดังนี้ คือ



1. โครงสร้างการบริหารงานในปัจจุบัน มีการรวมศูนย์สั่งการอยู่ในส่วนกลางทำให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก เกิดปัญหาขาดความต่อเนื่องในการสั่งอำนวยการซึ่งเป็นปัญหาต่อเนื่องต่อการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีเป็นอย่างมาก

2. หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดแนวนโยบายการบริหารงานในส่วนกลาง เช่นกองบริหารงานตรวจภาษีอากร กองบริหารงานเร่งรัดภาษีอากรค้าง ฯลฯ ต้องใช้เวลาไปกับการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นจุดๆ มีผลทำให้การกำหนดแนวนโยบายและแผนการปฏิบัติงานโดยรวมยังไม่มีมาตรฐานเท่าที่ควร

3. หน่วยงานปฏิบัติต้องใช้เวลาในการจัดทำรายงานมาก โดยข้อมูลที่จัดทำ ซึ่งต้องส่งให้กองต่างๆ ในส่วนกลางมีลักษณะใกล้เคียงกันมาก ทำให้หน่วยงานปฏิบัติไม่ได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีได้เต็มที่

4. การแบ่งงานในหน้าที่รับผิดชอบขององค์กรในปัจจุบัน ยังมีความซ้ำซ้อนกัน เช่นสำนักงานสรรพากรเขต มีหน้าที่ในการตรวจสอบซึ่งซ้ำซ้อนกับสำนักงานสรรพากรจังหวัด หน่วยงานสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ 9 และ 10 ซึ่งจัดตั้งขึ้นมามีความขัดแย้งกับระบบการบริหารงานในส่วนภูมิภาค ทำให้เกิดปัญหาด้านการบังคับบัญชา เป็นต้น

5. หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี คือ สำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ สำนักงานสรรพากรจังหวัด และสำนักงานสรรพากรอำเภอ มีจำนวนสำนักงานที่ไม่เป็นสัดส่วนสอดคล้องกับปริมาณผู้เสียภาษี เช่นไม่ว่าในจังหวัดใดจะมีจำนวนผู้เสียภาษีน้อยเท่าใด แต่ใน 1 จังหวัดจะต้องมีสำนักงานสรรพากรจังหวัดได้เพียง 1 สำนักงานเท่านั้น จึงอาจจะทำให้เกิดปัญหาในด้านการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี

6. จากการที่กรมฯ มุ่งเน้นให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานจึงต้องมีการปรับปรุงลักษณะการบริหารงานให้สอดคล้องไปด้วยรวมทั้งจากการที่ระบบคอมพิวเตอร์ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลในทางปฏิบัติได้ทุกหน่วยงาน ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้ผู้บริหารมีหน้าที่เฉพาะในด้านการกำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารงาน

7. จำนวนหนึ่งคงค้างของกรมสรรพากรมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการจัดเก็บภาษีที่เกิดจากความสมัครใจในการยื่นแบบชำระภาษีแล้วจะพบว่าสัดส่วนที่ไม่ลดลง อันเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าในระยะที่ผ่านมา ถึงแม้ว่ากรมฯ จะมียุทธศาสตร์มุ่งเน้นในการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีแต่มาตรการดังกล่าว ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรมีการปรับโครงสร้างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีมากกว่าในระบบปัจจุบัน

จากแนวปัญหาที่เกิดขึ้นข้างต้น กรมฯ ได้มีการจัดจ้างสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ หรือที่เรียกว่า สปร. ให้ทำการศึกษากำหนดรูปแบบขององค์กรเพื่อให้มีการกระจายอำนาจออกไปยังสำนักงานในส่วนภูมิภาคให้มากยิ่งขึ้น

### 3.1.3 แนวการรื้อปรับระบบงานหรือการรีเอนจิเนียริงหน่วยงานสรรพากร

1. มีการกระจายอำนาจออกไปให้หน่วยงานปฏิบัติในภูมิภาคมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานมีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินงานมากขึ้น แทนที่จะต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง อันจะเป็นส่วนหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีมากขึ้น

2. บทบาทของผู้บริหารจะเปลี่ยนแปลงจากผู้ดูแลด้านตัวเลขมาเป็นผู้นำ โดยผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายปฏิบัติงาน รวมทั้งจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษามากกว่าหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงาน

3. เปลี่ยนแปลงอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยให้ถือว่าผู้เสียภาษีเป็นลูกค้าที่สำคัญของหน่วยงาน จึงต้องมีการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการให้ดีที่สุด

4. จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานในปัจจุบันที่ผู้เสียภาษีต้องมาติดต่อในด้านภาษีกับกรมฯ ในหลายๆ จุด ให้เปลี่ยนมาเป็นโครงสร้างการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้เสียภาษีใช้เวลามาติดต่อกับกรมฯ เพียงจุดเดียวและสามารถดำเนินการจนเสร็จสิ้นในจุดเดียวที่ทำการติดต่อโดยรวดเร็ว ซึ่งเป็นลักษณะการปฏิบัติงานในแบบให้ One Stop Service

5. จะต้องมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งในด้านการนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารงานและการนำระบบการให้บริการแบบใหม่ๆ มาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีให้มากที่สุด

6. จะต้องมีการกำหนดจำนวนหน่วยงาน และจำนวนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีจำนวนที่สอดคล้องกับปริมาณ จำนวนผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ

### 3.1.4 รูปแบบโครงสร้างองค์กรและการระดมความคิดของแต่ละหน่วยงานภายหลังจากที่มีการรื้อระบบงาน

ลักษณะการบริหารงานภายใต้องค์กรที่มีการรื้อระบบงานใหม่ จะมีการแบ่งงานออกเป็น 4 ระดับ คือ เป็น

- ส่วนกลาง



- ภาค
- พื้นที่/จังหวัด
- อำเภอ

ทั้งนี้ โดยมีการจัดแบ่งหน่วยงานและงานในความรับผิดชอบของแต่ละระดับดังนี้

1. โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในส่วนกลางจะเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่เป็นทั้งหน่วยงานด้านวิชาการ หน่วยงานสนับสนุน และหน่วยปฏิบัติการ ให้คงเหลือไว้เฉพาะหน้าที่ในเชิงวิชาการและให้ความสนับสนุนแก่หน่วยงานในระดับอื่นๆ ของกรมสรรพากร ซึ่งสามารถสรุปบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในส่วนกลางดังนี้

- ส่วนของผู้บริหารระดับสูง (Strategic apex) จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุด โดยเฉพาะในเรื่องการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางการบริหารของกรมฯ ซึ่งจะประกอบไปด้วยท่านอธิบดี และรองอธิบดี

- ส่วนกลุ่มวิชาการ (Technostructure) จะมีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ ศึกษา ออกแบบ และวางแบบขั้นตอนการดำเนินงาน กำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์ต่างๆ ให้หน่วยงานทั้งหมดของกรมปฏิบัติตาม ประกอบด้วยหน่วยงานเป็น 4 สำนัก คือ สำนักมาตรฐานกรรมวิธี ภาษี สำนักแผนภาษี สำนักกฎหมาย และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ส่วนกลุ่มสนับสนุนการบริหาร (Support Staff) จะมีหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือการบริการด้านต่างๆ ทางการบริหารให้แก่หน่วยงานภายในกรม ซึ่งจะประกอบไปด้วยสำนักงานเลขานุการกรม กองคลัง ศูนย์เอกสารกลาง กองการเจ้าหน้าที่ และกองฝึกอบรม

2. หน้าที่และความรับผิดชอบหน่วยระดับภาค จะเป็นส่วนแกนกลาง (Middle line) ขององค์กร มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายและเป้าหมายที่กรมฯ กำหนดให้นำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติงาน และสะท้อนผลการปฏิบัติงานกลับไปยังผู้กำหนดนโยบายระดับสูงในส่วนกลาง และส่วนวิชาการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน ซึ่งหน่วยงานในระดับนี้ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานระดับพื้นที่ จังหวัด และอำเภอ จะเป็นส่วนแกนของการปฏิบัติงาน (Operation core) โดยจะมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านพื้นฐานของกรมฯ อันได้แก่ การจัดเก็บภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การตรวจสอบภาษี และการสำรวจเป็นต้น หน่วยงานในส่วนนี้ประกอบไปด้วย สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ สำนักงานสรรพากรจังหวัดและอำเภอ ที่กระจายอยู่ตามพื้นที่ส่วนต่างๆ ของประเทศ ทั้งนี้โดยจะต้องมีการกำหนดจำนวนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติให้สอดคล้องกับปริมาณผู้เสียภาษีในแต่ละพื้นที่ด้วย

ในการสั่งการให้เกิดผลในทางปฏิบัติตามโครงสร้างองค์กรใหม่นี้ กรมฯ จะต้องมอบอำนาจการบริหารงานให้แก่สำนักงานสรรพากรภาค เพื่อให้มีอำนาจในการปฏิบัติงาน เปรียบเหมือนกรมเล็กในกรมใหญ่

### 3.2 แนวนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี

กรมสรรพากรมีแนวนโยบายที่จะดำเนินโครงการ การให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีที่ได้เริ่มดำเนินการไปแล้วอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้มีผลในทางปฏิบัติทั่วประเทศ เช่นโครงการจัดรูปแบบสำนักงานขึ้นใหม่ โครงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ (Diskette) การให้บริการรับฝากแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มพร้อมเช็ค การคืนภาษีเข้าบัญชีของผู้เสียภาษีโดยตรง จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เป็นต้น

### 3.3 แนวนโยบายในการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์

กรมสรรพากรมีแนวนโยบายที่จะให้มีการดำเนินการในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ การพัฒนาโปรแกรมในด้านระบบภาษีอากร และการพัฒนาระบบงานอื่นๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามโครงการที่ได้กำหนดไว้ให้สำเร็จลุล่วงทั้งหมดตามหมายกำหนดการที่ได้กำหนดไว้

## 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

### การกรอกแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นักวิจัยได้ใช้วิธีส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มข้อมูลที่มาเข้าร่วมในการประชุมประจำเดือน ของแต่ละจังหวัดในระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2539 ถึงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2539 โดยให้กรอกแบบสอบถามในที่ประชุม และรับกลับในวันเดียวกัน ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.13 ของจำนวนแบบสอบถามที่ให้กรอกทั้งหมด (413 ชุด) และมีแบบสอบถามเสีย 4 ชุด ดังนั้นจึงมีแบบสอบถาม 346 ชุด หรือร้อยละ 83.17 ของจำนวนแบบสอบถามที่ให้กรอกทั้งหมดที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ (โปรดดูตารางที่ 3.1)



ตารางที่ 3.1  
จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน/เสีย/และที่ใช้วิเคราะห์  
จำแนกตามจังหวัดตัวอย่าง

จังหวัดตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง	แบบสอบถามที่ ได้รับคืน	แบบสอบถามที่ เสีย	แบบสอบถามที่ ใช้วิเคราะห์
นนทบุรี	67	67	4	63
พระนครศรีอยุธยา	63	55	-	55
ปทุมธานี	67	50	-	50
สระบุรี	57	50	-	50
ลพบุรี	55	54	-	54
อ่างทอง	54	41	-	41
สิงห์บุรี	50	40	-	40
รวม	413	350	4	346

#### 3.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยในท้องที่จังหวัดภาคกลาง ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี, จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, จังหวัดสระบุรี, จังหวัดลพบุรี, จังหวัดสิงห์บุรี, จังหวัดอ่างทอง รวม 7 จังหวัด

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากร ซึ่งเป็นกรมในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของประเทศชาติ ถือเป็นกรมที่มีความสำคัญกับการพัฒนาทั้งในทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศชาติโดยรวม สืบเนื่องจากอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรดังกล่าวข้างต้น ทำให้บุคคลากรที่ทำงานในกรมสรรพากรจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งในทางที่จะติดต่อประสานงานกับองค์กรภาครัฐด้วยกัน หรือองค์กรเอกชนต่างๆ เป็นอย่างดี เพื่อที่จะทำให้งานบรรลุประสิทธิผลอย่างสูงสุด ในส่วนนี้ก็จะเป็ผลที่มาจากกาที่บุคคลากรต้องมีความรู้สึที่ตักกับองค์กรที่ตนเองสังกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความภาคภูมิใจ ในศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิในงานของตน

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าในปัจจุบันชีวิตของบุคคลากรของกรมสรรพากรซึ่งปฏิบัติราชการในส่วนภูมิภาค ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หรือการปฏิบัติงานไปในทางลบ เช่นความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน การได้รับสวัสดิการที่ไม่เพียงพอ หรือกระทั่งแรงจูงใจต่ำในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และมีระดับขวัญไม่ตีในเรื่องเงินเดือน

ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากจะเป็นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากร ในส่วนภูมิภาค ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษากันมาก่อนแล้ว ยังได้ให้ความเอาใจใส่ต่อปัจจัยหรือตัวแปรทางด้านสังคมวิทยาที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเป็นพิเศษอีกด้วย ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นผลิตผลทางสังคม ไม่สามารถเข้าใจได้อย่างเอกเทศ จำเป็นต้องพิจารณาทั้งสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติ รวมทั้งต้องพิจารณาถึงปทัสถานและแบบแผนระหว่างบุคคลที่ห้อมล้อมการปฏิบัติภาระหน้าที่นั้นด้วย

### 3.5 ตัวแปร

#### ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางสังคม ได้แก่ การค้าจุนทางสังคม ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบสัมพัทธ์ ตัวแปรทางด้านสถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพการสมรส) และตัวแปรทางด้านคุณลักษณะทางประชากร (ได้แก่ เพศ และอายุ)

#### ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตภาคกลาง ซึ่งจะมีมุมมองในสองมิติ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงาน

#### ตัวแปรเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคม

การค้าจุนทางสังคม หมายถึงระดับของความรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสาร การช่วยเหลือ การประเมินค่า และอารมณ์ที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าเขาได้รับการเอาใจใส่ และเป็นที่รัก ทำให้เขารู้สึกว่าเป็นที่นับถือและมีค่า และทำให้เชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายของการติดต่อ และมีพันธะร่วมกัน

การวัดการค้าจุนทางสังคม จะสร้างเป็นมาตรวัดซึ่งจะใช้วัดความรู้สึกเกี่ยวกับ ความชอบ ความนับถือ ความเชื่อถือ การเอาใจใส่ การรับรอง การให้คำแนะนำ การ ให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือทางด้านวัตถุ เงิน แรงงาน ที่บุคคลได้รับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน



เพื่อน และญาติ โดยที่มีข้อความหรือคำถามที่ระบุถึงความรู้สึกของข้าราชการในสังกัดกรม  
สรรพากรระดับจังหวัด เกี่ยวกับการยอมรับนับถือ การเอาใจใส่ การให้คำปรึกษา และการช่วย  
เหลือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ญาติมิตร ตลอดจน ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย

มาตรวัดการคำนวณทางสังคมประกอบด้วยข้อความหรือคำถาม ที่จะใช้วัดจำนวน 10  
ข้อความดังต่อไปนี้

1. ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามักจะยกย่อง หรือให้เกียรติท่านเสมอ (คำถามข้อที่ 9)
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงานของท่าน (คำถามข้อที่ 58)
3. เมื่อท่านเกิดความสงสัยหรือไม่เข้าใจในข้อราชการต่างๆ ผู้บังคับบัญชาจะอธิบายแก่  
ท่านจนเข้าใจแจ่มแจ้ง (คำถามข้อที่ 52)
4. เมื่อท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการปฏิบัติงานท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือ  
แก้ไข จากผู้บังคับบัญชาเสมอ (ข้อคำถามที่ 42)
5. เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านมักจะปรึกษาปัญหาหรือรับฟังข้อคิดเห็น  
ในเรื่องการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ (คำถามข้อที่ 12)
6. ข้าราชการในสำนักงานของท่านส่วนใหญ่ทำงานแบบตัวใครตัวมัน ขาดการเอาใจใส่  
ซึ่งกันและกัน (คำถามข้อที่ 25)
7. แม้ในกรณีที่ท่านงานล้นมือ ท่านก็ไม่สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน  
ให้ช่วยแบ่งเบาได้เลย (คำถามข้อที่ 26)
8. ในสำนักงานของท่านไม่สามารถปรับทุกข์เรื่องงานกับใครได้เลย (คำถามข้อที่  
29)
9. ในบรรดาญาติของท่าน มีผู้ที่ท่านจะสามารถปรึกษาหารือ หรือรับฟังปัญหาในการ  
ปฏิบัติงานของท่าน (คำถามข้อที่ 44)
10. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้เสียภาษี พ่อค้าประชาชน (คำถามข้อที่ 45)

จากข้อความหรือคำถามดังกล่าวข้างต้น เฉพาะข้อ 6, 7 และ 8 เป็นคำถามเชิงลบ  
นอกนั้นล้วนแต่เป็นคำถามเชิงบวก

ลักษณะข้อคำถามดังกล่าว จะมีคำตอบแบบ 5 ตัวเลือก ตามมาตรวัด Linkert Scale

และการคำนวณให้คะแนนแต่ละข้อความถือตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

ลักษณะคำตอบ	ระดับคะแนนในเชิงบวก	ระดับคะแนนในเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษานี้ได้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นพื้นฐาน ต่อมาได้ตรวจสอบเนื้อหาเพื่อให้มาตรวัดสามารถวัดตัวแปรได้แม่นยำ ถัดมา นำมาตรวัดที่สร้างขึ้นนี้ไปปรับปรุงใหม่เพื่อแก้ไขข้อความที่คลุมเครือให้มีความชัดเจนและรัดกุมยิ่งขึ้น เนื่องจากมาตรวัดการคำนวณทางสังคมและมาตรวัดอื่นๆที่เหลือซึ่งใช้ในการศึกษาวิจัยนี้มีการศึกษากันแพร่หลาย ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ (ไปรอดู เชมิกา ยามะรัต, 1984; เทพวัลย์ สุชาติ, 1987; นราธร ศรีประสิทธิ์, 1986; สมพร ชูทรานนท์, 1984; สุวิดา ธรรมมณีวงศ์, 1985; เป็นต้น)

ดังนั้นจึงได้คัดเลือกข้อความจากมาตรวัดเหล่านั้นแล้วปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับประเด็นการศึกษาและลักษณะของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยยึดหลักในการที่จะให้มาตรวัดครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะวัดมากที่สุด เมื่อผ่านการแก้ไขปรับปรุงในด้านเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว มาทำการศึกษากับกลุ่มประชากร เมื่อได้คำตอบของตัวแปรค่าต่างๆ ตามมาตรวัด ก็นำมาหาค่าความเชื่อมั่น หรือความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งจะประมวลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ตามระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS V.6.0 for Windows

#### ความขัดแย้งทางบทบาท

ความขัดแย้งทางบทบาท หมายถึงระดับของความไม่สอดคล้องของความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงซ้อนทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทนั้น ซึ่งบุคคลผู้ดำรงบทบาทนั้นกำลังเผชิญอยู่ ซึ่งได้รับการบอกให้รู้โดยผู้ส่งสัญญาณบทบาทคนเดียวกัน หรือหลายคน และ/หรือ หมายถึงระดับซึ่งบุคคลเผชิญกับอุปสงค์ต่อพฤติกรรมเชิงซ้อนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่ต้องปฏิบัติตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไปไม่สามารถเข้ากันได้



การวัดความขัดแย้งทางบทบาทจะสร้างเป็นมาตรวัดซึ่งจะใช้วัดความรู้สึกเกี่ยวกับความไม่สอดคล้องของความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทนั้น และความสามารถเข้ากันได้ของบทบาททั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ โดยมีข้อคำถามหรือคำถามที่ระบุถึงความรู้สึกของข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากร ในระดับจังหวัดเกี่ยวกับความสอดคล้องของงานหรือโครงการต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ความสอดคล้องของการสั่งการในระดับ กรม เขต และจังหวัด ในการปฏิบัติงานหรือโครงการ ความสอดคล้องในเรื่องปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติทั้งงานประจำ และงานพิเศษเร่งด่วนในแง่เวลา และทรัพยากรที่มีอยู่ และความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถเข้ากันได้ในเรื่องนโยบายและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และจะต้องประสานงานกับกรมสรรพากร

มาตรวัดความขัดแย้งทางบทบาทประกอบด้วยข้อความหรือคำถามที่จะใช้วัดและวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 7 ข้อความ ดังต่อไปนี้

1. ท่านรู้สึกว่า ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน หรือโครงการหลายอย่างที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน แต่มีวิธีปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน (คำถามข้อที่ 21)
2. บางครั้งท่านรู้สึกว่า แม้การปฏิบัติงานเรื่องเดียวกันแท้ๆ แต่ระดับกรมต้องการให้ท่านทำแบบหนึ่ง ในขณะที่เดียวกัน ในระดับเขต จังหวัด กลับต้องการให้ท่านทำอีกแบบหนึ่ง (คำถามข้อที่ 35)
3. งานที่ท่านทำ และอุดมการณ์ของท่านมีความสอดคล้องกัน (คำถามข้อที่ 53)
4. ท่านได้รับมอบหมายงานพิเศษหรือเร่งด่วนจากกรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากเกินไปจนเกินกำลัง (คำถามข้อที่ 49)
5. ท่านรู้สึกว่า วิธีปฏิบัติงานกรมสรรพากรของท่าน มักจะขัดแย้งกับวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นในท้องที่เดียวกัน (คำถามข้อที่ 57)
6. บางครั้งท่านรู้สึกว่า ท่านต้องปฏิบัติงาน หรือประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ขัดแย้งกับนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร (คำถามข้อที่ 33)
7. ในบางครั้งแม้ว่าการปฏิบัติงานหรือการกระทำของท่านจะได้รับการยอมรับจากกรมสรรพากร แต่มักจะไม่เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่นๆ (คำถามข้อที่ 23)

### ความคลุมเครือทางบทบาท

ความคลุมเครือทางบทบาท หมายถึง ระดับหรือสถานะที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้นได้รับข่าวสารข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ตามบทบาทซึ่งเกี่ยวเนื่องกับตำแหน่งนั้น หรือหมายถึง สถานะที่ความคาดหวังทางบทบาทได้รับการนิยามไม่ชัดเจน

การวัดความคลุมเครือทางบทบาทจะสร้างเป็นมาตรวัดซึ่งใช้วัดความรู้สึกเกี่ยวกับความชัดเจนหรือคลุมเครือของ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางปฏิบัติงานต่างๆ หรือขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบตามตำแหน่งซึ่งบุคคลนั้นดำรงอยู่ โดยมีข้อความหรือคำถามระบุถึงความรู้สึกของข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากรระดับจังหวัด เกี่ยวกับความคลุมเครือของนโยบาย และแนวทางปฏิบัติของกรม ความแน่ชัดของบทบาทอันเนื่องมาจากตำแหน่งที่ข้าราชการผู้นั้นดำรงอยู่ ความชัดเจนของการสั่งการหรือเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ และความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์เป้าหมาย และแนวทางการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ข้าราชการผู้นั้นพึงปฏิบัติ

มาตรวัดความคลุมเครือทางบทบาทประกอบด้วยข้อความ หรือคำถามที่จะใช้วัดและวิเคราะห์ จำนวน 7 ข้อความดังต่อไปนี้

1. กรมสรรพากรได้กำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานของกรมไว้อย่างชัดเจน (คำถามข้อที่ 18)
2. ในการปฏิบัติงานบางอย่างกรมสรรพากรสั่งการคลุมเครือ หรือสั่งการในเรื่องเดียวกันหลายๆ ครั้ง และแตกต่างกันจนทำให้ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานเสมอ (คำถามข้อที่ 15)
3. กรมสรรพากรได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบต่อตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่ขณะนี้อย่างชัดเจน (คำถามข้อที่ 31)
4. ท่านรู้สึกว่า บทบาทของตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่ไม่แน่ชัดเท่าที่ควร (คำถามข้อที่ 32)
5. ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะสั่งงานไม่ชัดเจน ทำให้ท่านสับสนอยู่บ่อยๆ (คำถามข้อที่ 54)
6. บางครั้งท่านได้รับมอบหมายงาน โดยขาดการชี้แจงวิธีการปฏิบัติใดๆ จนทำให้ท่านเกิดความสับสน ไม่ทราบว่าจะตั้งต้นอย่างไรดี (คำถามข้อที่ 43)
7. ท่านรู้สึกปวดเศียรเวียนเกล้าเกี่ยวกับเรื่องงานมาก (คำถามข้อที่ 16)



### ความเสียเปรียบสัมพัทธ์

ความเสียเปรียบสัมพัทธ์ หมายถึงระดับความรู้สึกที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองเสียเปรียบเมื่อได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

การวัดความเสียเปรียบสัมพัทธ์จะสร้างเป็นมาตรวัดซึ่งจะใช้วัดความรู้สึกของบุคคล ซึ่งรู้สึกว่าเขาเสียเปรียบในเรื่องฐานะ หรือสิ่งที่ต้องการเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานบาง อย่าง หรือเปรียบเทียบกับสภาพความเป็นจริง หรือตามสภาพจินตนาการของบุคคลอื่น โดย ที่มีข้อความหรือคำถามที่ระบุถึงความรู้สึกของข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากร เกี่ยวกับ ความเสียเปรียบในเรื่องภาระหน้าที่ ผลตอบแทน ความก้าวหน้า เกียรติภูมิในอาชีพเมื่อ เปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมรุ่น และบุคคลอื่นๆ ในหน่วยงานเอกชน

มาตรวัดความเสียเปรียบสัมพัทธ์ประกอบด้วยข้อความหรือคำถามที่จะใช้วัดและ จะใช้วิเคราะห์จำนวน 7 ข้อความดังต่อไปนี้

1. เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ท่านรู้สึกว่าจะต้องแบกรับภาระในปริมาณ ที่มากกว่า (คำถามข้อที่ 51)
2. ข้าราชการกรมสรรพากรในส่วนภูมิภาค มีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าข้าราชการใน ส่วนกลาง (คำถามข้อที่ 32)
3. ท่านรู้สึกว่าข้าราชการชั้นผู้น้อยของกรมสรรพากร มักไม่ค่อยได้รับการเอาใจใส่ จากผู้ใหญ่เท่าที่ควร (คำถามข้อที่ 36)
4. เมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการในระดับเดียวกันในหน่วยงานอื่นๆ ส่วนใหญ่มักจะ พบว่าปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติมีมากกว่าอย่างเห็นได้ชัด (คำถามข้อที่ 47)
5. เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ ในหน่วยงานเอกชนที่ระดับการศึกษาเช่นเดียวกับท่าน ท่านมีความรู้สึกว่าท่านมีความภาคภูมิใจมากกว่า (คำถามข้อที่ 56)
6. เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเอกชนซึ่งมีการศึกษาเช่นเดียวกับท่าน ท่านรู้สึกว่าท่านได้รับผลตอบแทนจากการทำงานน้อยกว่าพวกเขา (คำถามข้อ ที่ 8)
7. เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน ท่านมีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จ ใน ตำแหน่งหน้าที่น้อยกว่า (คำถามข้อที่ 55)

## ตัวแปรทางด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม

### ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา หมายถึงระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่บุคคลได้รับ ซึ่งจัดแบ่งออกเป็น ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) ปริญญาตรี และอื่นๆ ในกรณีที่ดัดแปลงค่าระดับการศึกษาให้เป็นข้อมูลต่อเนื่องก็ให้ค่าคะแนนเป็นตัวเลข ที่แสดง ค่าคะแนนเป็นจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ระดับการศึกษา	ระดับคะแนน
ปวช.	13
ปวส.	15
ปริญญาตรี	17

### ระดับรายได้

ระดับรายได้ หมายถึงอัตราเงินเดือนที่ได้รับมีหน่วยเป็นบาท ให้ระดับคะแนนเท่ากับ อัตราเงินเดือนที่ข้าราชการผู้นั้นได้รับ

### สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส หมายถึงสถานภาพเกี่ยวกับการสมรสของบุคคลในปัจจุบัน ซึ่งจัดแบ่งออกเป็น โสด แต่งงาน และอยู่ร่วมกัน แต่งงานแต่แยกกันอยู่ เป็นหม้ายและ หย่าร้าง

### ตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากร

#### เพศ

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง

#### อายุ

อายุ หมายถึง อายุในปัจจุบันของบุคคลโดยนับเฉพาะจำนวนเต็ม มีหน่วยเป็นปี ให้ระดับคะแนนเท่ากับจำนวนปีเต็มของอายุ



## ตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงระดับความรู้สึกในเชิงพอใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงาน ของสมาชิกในองค์การเกี่ยวกับงาน หรือผลที่เกิดขึ้น กับบุคคลอื่นเนื่องมาจากประสบการณ์ ในการทำงานในองค์การนั้น

### ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงระดับของความรู้สึกพึงพอใจหรือสภาวะที่พึงพอใจของปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นการตอบสนองของปัจเจกบุคคลต่อชีวิตการทำงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มากกระทบ

การวัดความพึงพอใจในการทำงาน จะสร้างเป็นมาตรวัดซึ่งจะใช้วัดความรู้สึกหรือสภาวะอารมณ์ของปัจเจกบุคคลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ในการทำงานแบบทั้งหมด โดยมีข้อความหรือคำถามที่ระบุถึงความรู้สึกของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับจังหวัดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการในภาพรวม

มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยข้อความที่จะใช้วัดและวิเคราะห์จำนวน 7 ข้อความ ดังต่อไปนี้

1. ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานจนบางครั้งถึงกับลืมเวลานาที (คำถามข้อที่ 17)
2. ท่านมักจะรู้สึกอยากให้วันหยุดผ่านไปเร็วๆ เพื่อที่ท่านจะสามารถกลับไปทำงานได้ อีก (คำถามข้อที่ 19)
3. สมมติว่าท่านมีโอกาสเลือกอาชีพใหม่อีกครั้ง ท่านยังคงเลือกทำงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ (คำถามข้อที่ 60)
4. สรุปแล้วท่านมีความสุขหรือมีความพึงพอใจในชีวิตราชการของท่านเป็นอย่างมาก (คำถามข้อที่ 61)
5. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ ไม่ได้เป็นอย่างที่ท่านหวังเอาไว้ขณะที่เริ่มเข้ามาทำงานใหม่ๆ (คำถามข้อที่ 34)
6. ท่านรู้สึกอยากโยกย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่นๆ หรืออยากเปลี่ยนงานอาชีพไปทำงานอย่างอื่น (คำถามข้อที่ 4)
7. ท่านรู้สึกหมดอาลัยตายอยากในการทำงาน (คำถามข้อที่ 20)

### สุขภาพจิตในการทำงาน

สุขภาพจิตในการทำงาน หมายถึง อาการแสดงต่างๆ เกี่ยวกับสภาพอารมณ์หรือจิตใจของบุคคลซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอันเนื่องมาจาก ประสบการณ์ในการทำงาน

การวัดสุขภาพจิตในการทำงาน จะสร้างเป็นมาตรวัดซึ่งใช้วัดอาการแสดงต่างๆ เกี่ยวกับสภาพทางอารมณ์ของบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า และความฉุนเฉียวเกี่ยวกับชีวิตการทำงาน โดยมีข้อความหรือคำถามที่ระบุถึงอาการแสดงต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ของข้าราชการในสังกัดกรม สรรพากร ระดับจังหวัด

มาตรวัดสุขภาพจิตในการทำงานประกอบด้วยข้อความหรือคำถามที่ใช้วัด จำนวน 7 ข้อ ความ ดังต่อไปนี้

1. ท่านวิตกกังวล หรือกลัวว่าจะทำงานไม่สำเร็จตามกำหนด (คำถามข้อที่ 14)
2. ท่านวิตกกังวลว่า การทำงานของท่านจะไม่ได้ผลหรือประสบความล้มเหลว (คำถามข้อที่ 39)
3. ท่านกังวลเรื่องงานจนถึงขั้นเก็บเอาไปฝันร้ายอยู่บ่อยๆ (คำถามข้อที่ 54)
4. ในบางครั้งท่านรู้สึกอึดอัดในเรื่องงานจนอยากร้องตะโกนออกมาดังๆ (คำถามข้อที่ 11)
5. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานแม้ในขณะที่ไม่ได้ทำงานหนักแต่อย่างใด (คำถามข้อที่ 24)
6. เมื่อท่านนึกถึงความก้าวหน้าในชีวิตราชการ ท่านรู้สึกหดหูใจจนกระทั่ง "ซึมไปเลย" (คำถามข้อที่ 59)
7. ท่านรู้สึกแข่งกับชีวิตราชการของท่านเหลือเกิน (คำถามข้อที่ 22)

### 3.6 การวิเคราะห์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS V.6.0 for Windows ในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทาง สถิติเพื่อนำเสนอ และสรุปผลสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้



### การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

เป็นกระบวนการที่มีระบบและมีกฎเกณฑ์สำหรับการตัดสินใจว่า จะยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งขึ้น เพื่อการสรุปค่าอ้างอิงค่าสถิติไปสู่พารามิเตอร์ ซึ่งกระบวนการดังกล่าว มี 6 ขั้นตอนคือ

1. การตั้งสมมติฐานทางสถิติ
2. เลือกสถิติที่เหมาะสมสำหรับการทดสอบสมมติฐาน
3. กำหนดระดับนัยสำคัญ และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
4. กำหนดเขตวิกฤต ในการปฏิเสธสมมติฐาน โดยอาศัยการแจกแจงของตัวอย่างของสถิติที่ใช้ทดสอบ และระดับนัยสำคัญ
5. คำนวณค่าสถิติ
6. ทำการตัดสินใจ และสรุปผล

### การตั้งสมมติฐานทางสถิติ

เมื่อผู้วิจัยได้กำหนดปัญหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้อย่างชัดเจนแล้ว ผู้วิจัยก็อาศัยทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องวิจัยนี้มาคาดคะเนคำตอบหรือข้อค้นพบของการวิจัยนั้นอย่างมีเหตุผลโดยการตั้งสมมติฐานทางการวิจัย ซึ่งเป็นข้อความหรือประโยคที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาอาจจะประกอบด้วยสองตัวแปรหรือมากกว่าก็ได้ และในการทดสอบสมมติฐานจะต้องเริ่มด้วยการแปลงสมมติฐานทางการวิจัย มาเป็นสมมติฐานทางสถิติเพื่อทำการทดสอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

สมมติฐานทางสถิติ เป็นข้อความหรือสมการที่แสดงค่าพารามิเตอร์ของประชากรที่ต้องการศึกษา ซึ่งอาจมีพารามิเตอร์เดียว หรือหลายค่าก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนกลุ่มของประชากรที่ศึกษา

### การเลือกสถิติที่เหมาะสมสำหรับการทดสอบสมมติฐาน

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานทางสถิติแล้ว ในขั้นต่อไปก็ต้องเลือกสถิติที่เหมาะสมสำหรับการทดสอบสมมติฐานนั้น ซึ่งผู้วิจัยจะต้องพิจารณาตัดสินใจ 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นที่ 1 จะใช้เทคนิคทางสถิติแบบใด ซึ่งเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย 2 ประเภทคือ สถิติที่ใช้พารามิเตอร์ และสถิติที่ไม่ใช้พารามิเตอร์

ขั้นที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบตัวใด สถิติทดสอบเป็นสถิติที่ใช้สำหรับการตัดสินใจในการทดสอบสมมติฐาน เช่น Z-test, T-test, F-test เป็นต้น ต่างก็เป็นสถิติทดสอบในสถิติที่ใช้พารามิเตอร์ เมื่อผู้วิจัยตัดสินใจแล้วว่าจะใช้เทคนิคทางสถิติแบบใด ขั้นต่อไปก็ต้องตัดสินใจเลือกสถิติทดสอบให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงข้อตกลงเบื้องต้น ของสถิติทดสอบแต่ละตัวเป็นสำคัญ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



การเปรียบเทียบสถิติที่ใช้พารามิเตอร์ กับที่ไม่ใช้พารามิเตอร์

หัวข้อ	สถิติที่ใช้พารามิเตอร์	สถิติที่ไม่ใช้พารามิเตอร์
1.วัตถุประสงค์ของการทดสอบ	ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ประชากร เช่นค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน	สามารถทดสอบสมมติฐานที่ไม่เกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ประชากร เช่น การทดสอบภาวะทับกันสนิท การทดสอบการสุ่ม ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะอื่นๆ ที่ไม่ใช่พารามิเตอร์ของประชากร
2.ลักษณะของการแจกแจงประชากรที่เลือกสุ่มตัวอย่างมาศึกษา	มีข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะการแจกแจงเฉพาะของประชากรที่เลือกสุ่มตัวอย่างมาศึกษา กล่าวคือ ต้องมีการแจกแจงปกติ	ไม่มีข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะการแจกแจงเฉพาะของประชากรจะมีอยู่บ้างก็เป็นเพียงข้อตกลงเบื้องต้นทั่วไป เช่น ลักษณะการแจกแจงของประชากรเป็นแบบต่อเนื่องหรือเป็นแบบสมมาตร ดังนั้น บางครั้งจึงเรียกการทดสอบนี้ว่าเป็นการทดสอบการแจกแจงแบบอิสระ
3.ระดับการวัดของตัวแปรหรือข้อมูล	ต้องใช้กับข้อมูลที่มีระดับการวัดอย่างต่ำอยู่ในมาตรอันดับภาค	ใช้ได้กับข้อมูลที่มีระดับการวัดอยู่ในมาตรนามบัญญัติ มาตรเรียงอันดับ และกับข้อมูลที่มีระดับการวัดในมาตรอันดับภาค หรือมาตรอัตราส่วน โดยที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะการแจกแจงเฉพาะประชากร
4.ข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ	สถิติทดสอบมี ข้อตกลง	สถิติทดสอบมี ข้อตกลง

ทดสอบ	เบื้องต้นที่เข้มงวด ซึ่งเกี่ยวข้องกับค่าพารามิเตอร์ และการแจกแจงเฉพาะของประชากร	เบื้องต้นน้อยมากและไม่ยุ่งยาก ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับค่าพารามิเตอร์ และการแจกแจงเฉพาะของประชากร อีกทั้งสามารถใช้ได้กับข้อมูลทุกระดับการวัด ได้จึงเป็นสถิติทดสอบที่สามารถนำไปใช้ได้ อย่างกว้างขวาง
5.ขนาดของตัวอย่าง	ต้องการตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่พอสมควรเพื่อข้อมูลที่ศึกษาจะได้ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบที่ใช้	ใช้ได้กับตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่และขนาดเล็กโดยเฉพาะกรณีตัวอย่างมีขนาดเล็กมากใช้สถิติทดสอบนี้จะเหมาะสมกว่าสถิติที่ใช้พารามิเตอร์
6.ความน่าจะเป็นของการทดสอบ	เป็นค่าโดยประมาณ	สามารถหาค่าที่แน่นอนได้ ยกเว้นในกรณีที่ตัวอย่างขนาดใหญ่เท่านั้นที่อาจจะให้ค่าโดยประมาณ
7.การคำนวณหาค่าสถิติในการวิเคราะห์	ค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อนใช้เวลามากเนื่องจากส่วนมากต้องการข้อมูลเป็นจำนวนมาก และบางครั้งใช้คณิตศาสตร์ชั้นสูง จึงมักนิยมใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณ	ส่วนมาเป็นการคำนวณอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน และกระทำได้อย่างรวดเร็ว สามารถคำนวณด้วยมือได้
8.อำนาจการทดสอบ	มีอำนาจสูงกว่าการทดสอบสถิติที่ไม่ใช่พารามิเตอร์ ดังนั้นถ้าลักษณะข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบ จึงควรใช้สถิติทดสอบประเภทนี้ แต่ถ้าข้อมูลไม่เป็น	มีอำนาจการทดสอบต่ำกว่าสถิติที่ใช้พารามิเตอร์ แต่ถ้าข้อมูลไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติที่ใช้พารามิเตอร์แล้ว ทดสอบด้วยวิธีนี้จะให้ผลถูกต้องแม่นยำกว่า



	ไปตามข้อตกลงเบื้องต้นแล้ว จะทำให้ ผลการทดสอบมีความคลาดเคลื่อน และมีความตรงน้อยมาก จึงไม่ควรพินิจการใช้การทดสอบประเภทนี้	
9. ประสิทธิภาพของการทดสอบ	มีประสิทธิภาพสูงกว่า	มีประสิทธิภาพต่ำกว่า

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ทั้งสถิติที่ใช้พารามิเตอร์ และสถิติที่ไม่ใช่พารามิเตอร์ ตามความเหมาะสมของข้อมูลแต่ละตัว รวมไปถึงตัวแปรแต่ละตัวด้วย โดยการใช้วิธีการทางสถิติดังต่อไปนี้

#### การใช้ตารางแจกแจงความถี่

การพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไป ของกลุ่มประชากรเพื่อสรุปลักษณะของประชากรที่ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม คุณลักษณะทางประชากร โครงสร้างทางสังคม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะมีการคำนวณค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วน ร้อย บนมมาตรฐาน

#### การวิเคราะห์ไคสแควร์

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งมีระดับการวัดนามมาตรา (เพศ, ระดับการศึกษา, และสถานภาพสมรส) กับตัวแปรตาม (ความพึงพอใจในการทำงาน และ สุขภาพจิตในการทำงาน) ซึ่งลดระดับการวัดลงมาเป็นกลุ่ม สูง-กลาง-ต่ำ ได้ใช้การ วิเคราะห์ไคสแควร์กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

#### การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

การทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรต่อเนื่อง (รายได้, การ ศึกษา-คิดจำนวนปี, อายุ, การค้าจุนทางสังคม, ความขัดแย้งทางบทบาท, ความคลุมเครือ ทางบทบาท, และความเสียเปรียบสัมพันธ์) กับตัวแปรตาม(ความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงาน) ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปร ตามเพียงอย่างละ

หนึ่งตัว ต่อหนึ่งครั้ง ซึ่งจะสามารถบอกทิศทางและขนาดของความ สัมพันธ์ได้ด้วย กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรต่อเนื่องทุกตัวแปรต่อตัวแปรตาม เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการอธิบายตัวแปรตาม ซึ่งจะบอกถึงทิศทาง ขนาด ความสัมพันธ์ และอันดับความสำคัญของตัวแปรอิสระด้วย กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### การกำหนดระดับนัยสำคัญ

ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ จะต้องทำการตัดสินใจว่าจะยอมรับ หรือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ที่ตั้งขึ้นถ้าในการตัดสินใจปรากฏว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่เป็นจริง หรือปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ไม่เป็นจริงแล้ว ผลการตัดสินใจดังกล่าวก็ถูกต้อง แต่ในทางปฏิบัติโอกาสที่จะตัดสินใจถูกต้องทั้งหมดเป็นได้ยากเนื่องจากมีโอกาสที่จะเกิดความคลาดเคลื่อนได้

ในทางปฏิบัติการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ จะควบคุมการเกิดความคลาดเคลื่อนโดยการกำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบ ซึ่งส่วนมากจะกำหนดไว้ 3 ระดับ คือ .05, .01, .001 ในการกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 หมายความว่า โอกาสหรือความน่าจะเป็นในการตัดสินใจผิดโดยบังเอิญ ด้วยการปฏิเสธสมมติฐานหลักที่เป็นจริง จะเกิดขึ้น 5 ครั้งในการทดสอบสมมติฐานนั้น 100 ครั้ง

#### การกำหนดเขตวิกฤต

เขตวิกฤต เป็นพื้นที่หรือบริเวณในการแจกแจงตัวอย่างของสถิติทดสอบที่ใช้สำหรับปฏิเสธสมมติฐานหลัก ซึ่งในการกำหนดเขตวิกฤต โดยนำค่าระดับนัยสำคัญ และพิจารณาสมมติฐานว่าเป็นแบบทางเดียว หรือสองทาง ตลอดจนนำสถิติทดสอบที่ใช้ ไปหาค่าวิกฤต จากตารางแจกแจงของตัวอย่างของสถิติทดสอบนั้น

#### การคำนวณค่าสถิติ

โดยการนำข้อมูลที่ได้จากตัวอย่างมาคำนวณหาค่าสถิติด้วยการแทนค่าในสูตรของสถิติทดสอบ ก็จะได้ค่าสถิติทดสอบที่คำนวณได้



ทำการตัดสินใจ และสรุปผล

ขั้นสุดท้ายของการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ คือ การตัดสินใจ และสรุปผลซึ่งจะปรากฏเป็นกรณีใด กรณีหนึ่ง ดังนี้

1. ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญค่าใดค่าหนึ่ง เมื่อค่าสถิติทดสอบที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าของระดับนัยสำคัญที่กำหนด และจากการเปิดตารางสถิติ

2. ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญค่าใดค่าหนึ่ง เมื่อค่าสถิติทดสอบที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าวิกฤต หรือ มีค่ามากกว่าค่าของระดับนัยสำคัญที่กำหนด และจากการเปิดตารางสถิติ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย