

คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขต

กรุงเทพมหานคร

QUALITY OF WORKING LIFE OF TAX AUDITORS OF THE REVENUE DEPARTMENT IN BANGKOK AREA

สุรพัทธ์ พวงแผน

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Suraphat Puangpan

E-mail : 6314131008@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขต กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของ กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้าน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพ สมรส ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน 341 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิด เป็นร้อยละ 76.83 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 38.42 มีเงินเดือนในช่วง 35,001 - 40,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.39% มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.66 และมีสถานภาพโสด จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40

2) คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านค่าตอบแทน ด้าน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ

คำสำคัญ : นักตรวจสอบภาษี, กรมสรรพากร, คุณภาพชีวิตการทำงาน

ABSTRACT

The research of Quality of working life of tax auditors of the Revenue Department in Bangkok aimed at Study the quality of working life of the tax auditors of the Revenue Department in Bangkok, namely the compensation aspect. working environment Opportunities to develop personal performance Security in the job social integration Democracy in the organization Work-life balance The nature of work that is beneficial to society. Classified by personal factors such as sex, age, salary, length of service, marital status, the population in this research was the tax auditors of the Revenue Department in Bangkok. The questionnaire sample consisted of 341 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data was analyzed by using a computer program to find the percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (SD).

The results of the research were found that 1) The respondents were mostly female, 262 people, representing 76.83 percent, aged between 36 - 45 years, 131 people, accounting for 38.42 percent, with salaries in the range of 35,001 - 40,000 baht, 90 people thought. 26.39% had a period of 15 years or more of 125 people, representing 36.66%, and having single status of 223 people, representing 65.40%.

2) Quality of working life of tax auditors of the Revenue Department in Bangkok Overall, it's at a high level. when considering each aspect It was found that every aspect was at a high level, namely the compensation aspect. Work-life balance social integration working environment Opportunities to develop personal performance Security in the job Democracy in the organization in terms of job characteristics that are beneficial to society, respectively.

Keyword : tax auditors, Revenue Department, Quality of working life

บทนำ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ถูกตีความหมายไปแตกต่างกันตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยเป็นสิ่งที่มนุษย์เรานั้น จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ ต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน ส่วนปัจจัยภายนอก เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้มนุษย์เรามีความสุข และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ที่มีศักดิ์ศรีความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความพึงพอใจ ความเป็นส่วนตัว ความต้องการทางสังคม การต้องการการยอมรับ และได้รับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือตัดสินใจต่างๆ เพื่อให้องค์กรนั้นๆ บรรลุ

เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะสามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน และสามารถดึงดูดผู้มีความสามารถให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ จะทำให้การบริหารองค์กรนั้นเจริญก้าวหน้า และสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพ องค์กรดังกล่าว ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

สำหรับการพัฒนาหรือการส่งเสริมบุคลากรภายในองค์กรมีคุณภาพในการทำงานได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน ทั้งด้านการพัฒนาทักษะในการทำงาน การสื่อสาร การวางแผน และปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้กัน คือการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี สำหรับองค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของคนในองค์กรนั้น นอกจากจะสร้างความสุขแก่คนในองค์กรแล้ว ยังเป็นการลดความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กร ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินการขององค์กร ในด้านการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม รายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กรด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ขอบเขตด้านประชากร

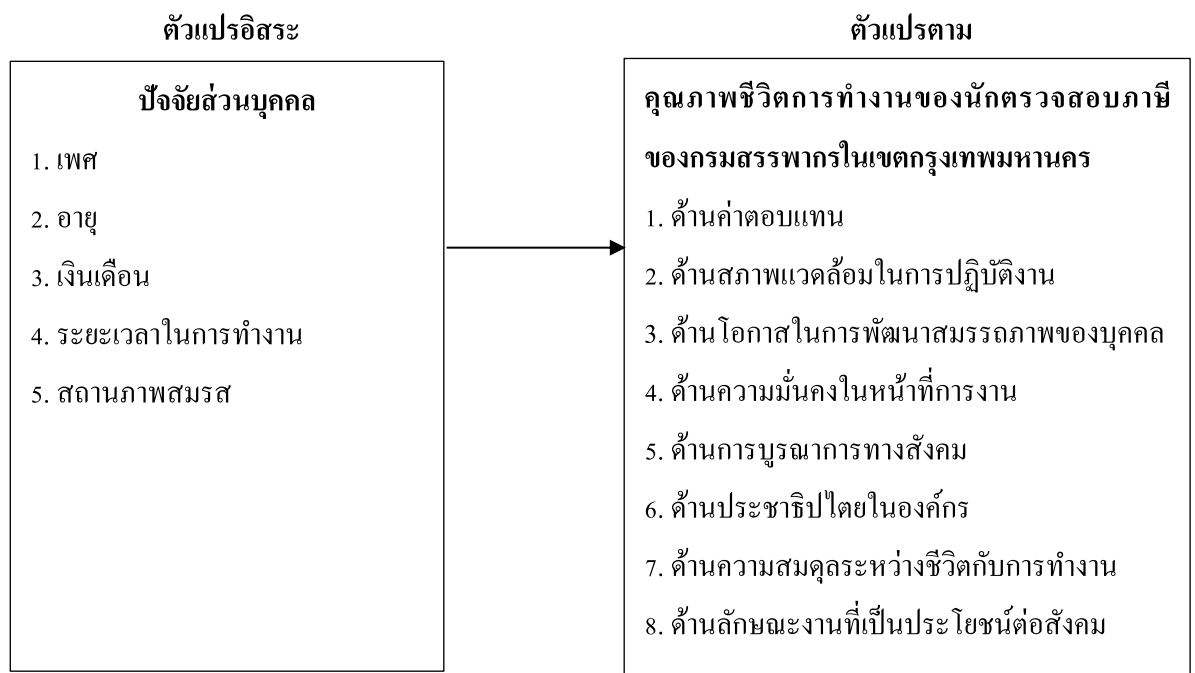
ประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษา คือ บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,304 คน (ที่มา : ข้อมูลบุคลากร ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2564 จากกองบริหารทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร) โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สามารถนำผลการศึกษาค้างนี้ไปเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้เพิ่มมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, R.E. 1973) ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า เป็นการทำงานของพนักงานในองค์กรหรือบุคลากรในหน่วยงานที่มีความต้องการแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล โดยอาจจะขึ้นอยู่กับลักษณะตัวบุคคลนั้นๆ นิสัย สภาพแวดล้อมทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมในองค์กร โดยคาดหวังว่า

จะได้รับประโยชน์ต่อตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งจะทำให้องค์กรเหล่านั้นมีบรรยากาศที่ดี รวมถึงทำให้กระบวนการทำงานและผลลัพธ์จากการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยวัดกัน ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานได้

สตีเฟน (Stephen 1991) ได้ศึกษาและอธิบายถึงลักษณะจำเพาะของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่หน่วยงานต่างๆ ต้องตอบสนองต่อความพึงพอใจพนักงานในทุกระดับชั้น โดยการยกระดับและพัฒนากระบวนการการทำงาน และยินยอมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ในการออกแบบชีวิตการทำงานของตัวเอง

โบวินและฮาร์วี (Bowin, R.B., & Harvey, D. 2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาการทำงาน จะมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร รวมถึงการเพิ่มเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานในองค์กร

ข้อมูลกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นหน่วยงานราชการในระดับกรมภายใต้กระทรวงการคลัง มีหน้าที่จัดเก็บภาษี โดยกรมสรรพากรได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้กับหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ โดยแบ่งความรับผิดชอบในเขตกรุงเทพมหานคร ออกเป็น 3 ภาค 30 พื้นที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชพล บุญเนกวัฒนา (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1.เงินเดือนและค่าตอบแทน 2.สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เหมาะสม และ 3.ความสมดุลระหว่างระยะเวลาในการทำงานและเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัว ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1.ความต้องการคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม 2.สภาพแวดล้อมมีความผ่อนคลาย 3. ความพร้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน

รณชฎติ ป้องกันภัย (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านการเติบโตในหน้าที่การงาน การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ ประเภทของงาน หัวหน้างาน มนุษย์สัมพันธ์ และสถานที่ทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน อายุราชการ ตามลำดับ

พิเชษฐ์ ขำใจ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร ตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานี

ภูธรตาสี จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามิคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านบทบาทของการทำงานที่มีความสมดุล และด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม

อุบลพรรณ แก่นจักร (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ และคุณภาพชีวิตในระดับมาก ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการที่ยุติธรรมของบุคลากร ด้านสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ด้านความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน สอดคล้องกับการดำเนินคุณภาพชีวิต ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับน้อยที่สุด คือ ประเภทของการทำงานที่มีส่วนช่วยในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

จุนิตา พัดไทสงฆ์ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแบบภาวะผู้นำ กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในจังหวัดระยองมีระดับความคิดเห็นค่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความคิดเห็นปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลางทั้งหมด ได้แก่ เงินเดือนค่าแรงที่เหมาะสมต่อพนักงาน สถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยและเหมาะสม โอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน การต่อความความรู้ของบุคลากร การเคารพสิทธิเสรีภาพของคนในองค์กร การแบ่งเวลาในการทำงานกับการใช้ชีวิต และประเภทของงานที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

พิชญญา นิลพันธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านประเภทของงานที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและสิ่งแวดล้อม และด้านการให้ความสำคัญต่อเวลาในการทำงานและเวลาในการดำรงชีวิต ส่วนระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านสิทธิเสรีภาพในองค์กร ด้านโอกาสในการแสดงศักยภาพในการทำงาน ด้านการเติบโตในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม และด้านเงินเดือนค่าจ้างสวัสดิการ ตามลำดับ

ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่

การให้ความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร ด้านความลงตัวของระหว่างการปฏิบัติงานกับการดำรงชีวิต ด้านสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการเติบโตในหน้าที่การงาน และเงินเดือนที่ยุติธรรมต่อพนักงาน ตามลำดับ

สุพิทย์ ศรีด้วง (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหมวดการทางในแขวงการทางสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในแขวงการทางสุรินทร์มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่สำหรับด้านการให้ความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในองค์กรมีระดับความคิดเห็นมากเพียงด้านเดียว สำหรับด้านอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการผลัดกันสัปดาห์ในการทำงาน ด้านการเคารพสิทธิเสรีภาพในองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความเท่าเทียมระหว่างการทำงานและการพักผ่อน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่ยุติธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,304 คน (ที่มา : ข้อมูลบุคลากร ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2564 จากกองบริหารทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร) โดยทำการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5%

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamae) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ เงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำไปแจกให้กับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีผ่านทางออนไลน์ด้วย Google Form พร้อมตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบ

ภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 341 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 262 คน (76.83%) มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี 131 คน (38.42%) มีเงินเดือนในช่วง 35,001 – 40,000 บาท 90 คน (26.39%) มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป 125 คน (36.66%) และมีสถานภาพโสด 223 คน (65.40%)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขต กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 76.83 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 38.42 มีเงินเดือนในช่วง 35,001 – 40,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.39% มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.66 และมีสถานภาพโสด จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40

คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1.ด้านค่าตอบแทน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีเงินออมจากการปฏิบัติงาน และมีการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีเงินทดแทนระหว่างที่หยุดงานเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วย ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน สามารถเบิกค่าเล่าเรียนให้แก่บุตร และสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาล

ให้แก่ตนเองและบุคคลในครอบครัว ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชพล บุญเนกวัฒนา (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1.เงินเดือนและค่าตอบแทน 2.สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เหมาะสม และ 3.ความสมดุลระหว่างระยะเวลาในการทำงานและเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัว ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1.ความต้องการคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม 2.สภาพแวดล้อมมีความผ่อนคลาย 3. ความพร้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน

2.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับระดับความคิดเห็นมาก คือ สถานที่ของหน่วยงานมีความปลอดภัยและเหมาะสม หน่วยงานมีการกำหนดระเบียบด้านความปลอดภัยในการทำงาน หน่วยงานมีมาตรการส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพดี หน่วยงานมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเพียงพอ หน่วยงานมีระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และ อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชชชฎี บึงกันภัย (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านการเติบโตในหน้าที่การงาน การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการงานกับชีวิตส่วนตัว สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ ประเภทของงาน หัวหน้างาน มนุษย์สัมพันธ์ และสถานที่ทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน อายุราชการ ตามลำดับ

3.ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการทำงานรูปแบบอื่นๆ งานที่ได้รับมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ ได้รับโอกาสในการเรียนรู้วิธีการทำงานในรูปแบบอื่นๆ องค์กรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถ งานที่ได้รับมอบหมายช่วยให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ใช้ความสามารถและทักษะในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐุ์ ขำใจ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตาคี จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความ

มั่นคงในงาน ด้านส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านบทบาทของการทำงานที่มีความสมดุล และด้านการเกี่ยข้องสัมพันธ์กับสังคม

4.ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ บุคลากรไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงาน งานที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างรายได้ให้กับครอบครัวอย่างมั่นคง องค์กรมีการสนับสนุนและส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งได้ตามความรู้ความสามารถ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุบล พรหม แก่นจักร (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ และคุณภาพชีวิตในระดับมาก ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการที่ยุติธรรมของบุคลากร ด้านสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ด้านความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน สอดคล้องกับการดำเนินคุณภาพชีวิต ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับน้อยที่สุด คือ ประเภทของการทำงานที่มีส่วนช่วยในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

5.ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ท่านเต็มใจที่จะเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อได้รับการร้องขอ การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาทำให้รู้สึกว่าคุณค่า ผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือ เมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุนิตา พัด ไทสงฆ์ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแบบภาวะผู้นำ กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในจังหวัดระยองมีระดับความคิดเห็นค่าคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลางทั้งหมด ได้แก่ เงินเดือน ค่าแรงที่เหมาะสมต่อพนักงาน สถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยและเหมาะสม โอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน การต่อความความรู้ของบุคลากร การเคารพสิทธิเสรีภาพของคนในองค์กร การแบ่งเวลาในการทำงานกับการใช้ชีวิต และประเภทของงานที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

6.ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ได้รับวันหยุดชดเชยอย่างเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของคุณ องค์กรของงท่านให้สิทธิ์ต่อเสียงส่วนมาก ได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิริชญญา นิลพันธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านประเภทของงานที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและสิ่งแวดล้อม และด้านการให้ความสำคัญต่อเวลาในการทำงานและเวลาในการดำรงชีวิต ส่วนระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านสิทธิเสรีภาพในองค์กร ด้านโอกาสในการแสดงศักยภาพในการทำงาน ด้านการเติบโตในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม และด้านเงินเดือนค่าจ้างสวัสดิการ ตามลำดับ

7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ งานที่ทำอยู่ ทำให้มีความสุข ปริมาณงานที่ได้รับไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว มีความพอใจต่อระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวัน ลักษณะงานไม่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของท่าน องค์กรของงท่านให้สิทธิ์ต่อเสียงส่วนมาก มีเวลาให้ครอบครัวอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชมพูนุท ศรีพงษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานภาครัฐกิจเอกชนในจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามโดยแสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร ด้านความลงตัวระหว่างการปฏิบัติงานกับการดำรงชีวิต ด้านสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการเติบโตในหน้าที่การงาน และเงินเดือนที่ยุติธรรมต่อพนักงาน ตามลำดับ

8.ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ หน่วยงานของงท่านให้ความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม งานที่ท่านทำอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีการประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของงานที่ปฏิบัติอยู่ต่อสาธารณชน ได้รับทราบ ลักษณะงานมีการใช้สื่อต่างๆ เพื่อรณรงค์ต่อสังคมให้เกิดการรักษาสภาพแวดล้อม ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นกิจกรรมที่เป็นการช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม มีแผนงานหรือมาตรการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิทย ศรีด้วง (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหมวด การทางในแขวงการทางสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในแขวงการทางสุรินทร์มีระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่สำหรับด้านการให้ความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในองค์กรมีระดับความคิดเห็นมากเพียงด้านเดียว สำหรับด้านอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการผลักดันศักยภาพ ในการทำงาน ด้านกาเคารพสิทธิเสรีภาพในองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการเจริญเติบโตใน หน้าที่การงาน ด้านความเท่าเทียมระหว่างการทำงานและการพักผ่อน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่ ยุติธรรม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขต กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีเงินออมจากการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ควรออกมาตรการช่วยเหลือด้านค่า ครองชีพ หรือเพิ่มเงินค่าเวลาเพื่อช่วยลดรายจ่ายที่เกิดขึ้นได้ เช่น ส่วนลดค่าอาหารกลางวันสำหรับ เจ้าหน้าที่ เบิกค่าเช่าที่พักสำหรับเจ้าหน้าที่ต่างจังหวัด หรือเบิกค่าเดินทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สถานที่ของหน่วยงานมีความปลอดภัยและเหมาะสม กล่าวคือ ควรมีการ สำรองพื้นที่ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการใช้อย่างเหมาะสม ไม่สร้างความอึดอัดต่อบรรยากาศในการทำงานมาก จนเกินไป เช่น มีการกำหนดพื้นที่ในหน่วยงานสำหรับการจัดเก็บเอกสาร หรือการเช่าพื้นที่ในการจัดเก็บ เอกสาร เป็นต้น

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการทำงานรูปแบบอื่นๆ กล่าวคือ โดยควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อขั้นตอนการทำงานต่างๆ หรือสามารถ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง และเห็นปัญหาต่างๆ อย่าง ชัดเจนและตรงประเด็น

4. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บุคลากรไม่มีความคิดที่จะออกจากงาน กล่าวคือ ควรมีนโยบายทางด้าน ค่าตอบแทนเพื่อดึงดูดให้กับเจ้าหน้าที่ไม่ย้ายหน่วยงานหรือลาออก เช่น กำหนดให้มีเงินประจำตำแหน่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือเพิ่มค่าตอบแทนจากการออกตรวจหรือค่าล่วงเวลา เป็นต้น

5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ท่านเต็มใจที่จะเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อได้รับการร้องขอ กล่าวคือ กรมสรรพากรควรมีนโยบายในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดี รักใคร่ปรองดองกัน โดยเมื่อเกิดปัญหา หรือกรณีที่ต้องช่วยกันในการปฏิบัติงาน จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเต็มใจในการเข้าช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ได้รับวันหยุดชดเชยอย่างเป็นทางการ กล่าวคือ ควรมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องต่อวันหยุดราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและสามารถพักผ่อนในวันหยุดได้โดยไม่ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ งานที่ทำอยู่ ทำให้มีความสุข กล่าวคือ สำหรับงานด้านตรวจสอบภาษีสร้างความเครียดและแรงกดดันให้กับเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อสร้างความสุขและลดแรงกดดันจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ กรมสรรพากร ควรตระหนักถึงความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการทำงานมากขึ้น เช่น การลดใช้การรายงานจากทางกระดาษ เป็นการรายงานในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยที่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่า โดยภาพรวมแล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานของนักตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สรรพากรให้ดีขึ้นและมีสุขเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จุนิตา พัดไทสงฆ์.(2555). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแบบภาวะผู้นำ กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ จังหวัดระยอง การจัดการมหาดบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ชมพูนุท ศรีพงษ์.(2554). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลา ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา,จังหวัดยะลา

พิเชษฐ์ ขำใจ.(2560).คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตาสี จังหวัดนครสวรรค์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์,จังหวัดนครสวรรค์

พิชญญา นิลพันธ์.(2561).คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, จังหวัดนครศรีธรรมราช

ธัชชฤดี บ้องกันภัย.(2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รัชพล บุญอเนกวัฒนา.(2551) คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุพิทย์ ศรีด้วง.(2556).คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหมวดการทาง ในแขวงการทางสุรินทร์ ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี,

อุบลพรรณ แก่นจักร.(2560).ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล

Bowin, R.B., & Harvey, D. (2 0 0 0). Human Resource Management : An Experimental Approach. 2 ed. New Jersey : Prentice-Hall,Inc.

Stephen, A. (1 9 9 1). Organization behavior. New York: McGraw – Hill Book Co. The International council of Nurses. (2006).

Taro Yamane. (1973).Statistics: An Introductory Analysis.3rdEd.New York.Harper and Row Publications.

Walton, R.E. (1973). “Quality of working life.” Sloan Management Review. 15 : (1 - 21).