

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

Quality of work life of personnel in the Revenue Department Bangkok area 7

กนกพร คงประโคน

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Kanokporn Kongprakone

E-mail: 6214060148@rumail.ru.ac.th

Accounting, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 และ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวนทั้งสิ้น 144 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีอายุ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต ; การทำงาน ; บุคลากร

ABSTRACT

The purpose of this research was to 1) to study the quality of work life of personnel in the Revenue Department Bangkok area 7 and 2) to study the quality of work life of personnel in the Revenue Department Bangkok area 7 by personal factors.

The sample group used in this research was 144 people of personnel in the Revenue Department Bangkok area 7 including government officers, government employees and permanent or temporary employees. The questionnaire was a tool for collecting the data. The data collected was analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by independent sample (t-test) and One-way ANOVA (F-test) if it had statistical significant different testing a pair of variables that they will use by LSD method.

The results of the hypothesis test found that personnel in the Revenue Department Bangkok area 7 with different in gender, status, education level and personnel type these did not caused different in quality of work life. And personnel in the Revenue Department Bangkok area 7 with different in age, salary, position, work time period and accommodation these caused different in quality of work life.

Keywords : Quality ; Work life ; Personnel

บทนำ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญยิ่งในการทำงาน ระดับคุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับความต้องการของคนและสภาวะขององค์กรที่เหมาะสม เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจแล้ว จะทำให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองต่องาน และต่อองค์กร ช่วยส่งเสริมเรื่องสุขภาพจิต ความมั่นคงในงาน การพัฒนาตนเอง ช่วยลดปัญหาการขาดงาน ลาออก ลดอุบัติเหตุและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต่อกันของความพึงพอใจระหว่างบุคคลและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด (ผจญ เฉลิมสาร, 2540, อ่างใน สุदारตน์ สีลัง, 2560)

บุคคลที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นในองค์กรได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยส่งเสริมหลายด้าน และปัจจัยอย่างหนึ่งคือการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับบุคคลนั้น เช่น การให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การให้โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การให้ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และการจัดสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น โดยคำนึงถึงความสุขในการทำงานของบุคคลซึ่งจะเกิดผลที่ดีตามมาทั้งต่อตนเองและองค์กร และทำให้การบริหารองค์การเป็นไปด้วยความราบรื่น ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ ลดความเครียด ความขัดแย้งในองค์กร และที่สำคัญที่สุดคือ ช่วยให้องค์การเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ คนที่ทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ อาจมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ที่กล่าวถึงกันอย่างมากคือ องค์การภาครัฐ ซึ่งในปัจจุบันมีการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก รัฐบาลได้ปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจขนาดของหน่วยงานราชการ และปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานราชการจำนวนอัตรากำลังคนเพื่อนำไปสู่รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งหลังจากที่มีการปฏิรูประบบราชการนั้น ทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญที่สุดในการทำงานของระบบราชการ (อารียา การดี, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ซึ่งเป็นเขตพื้นที่หนึ่งของกรมสรรพากร หน่วยงานราชการ เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรแต่ละบุคคล และเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินการขององค์กร ในด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรที่จะส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 โดยมีขอบเขตงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตประชากร บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ประกอบด้วยบุคลากร คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว รวมจำนวนทั้งสิ้น 244 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสิทธิพื้นฐานตาม

กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
2. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ได้ว่า เงินเดือน ค่าจ้าง หรือประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงาน รวมถึงสวัสดิการและการชดเชยต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและเศรษฐกิจปัจจุบันของตน และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กันและเหมาะสมกับตำแหน่งและงานที่รับผิดชอบ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ได้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัย ทั้งทางด้านร่างกายและการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการควบคุมทั้งด้านแสงสว่าง เสียง กลิ่น ซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพหรือการรบกวนแก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ สถานที่ทำงานควรมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยและกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยอย่างเหมาะสม

ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ได้ว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความสามารถเต็มที่มีอิสระในการทำงาน และมีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาความสามารถ เสริมทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล

ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เพิ่มความสามารถของตนเอง โดยมีโอกาสได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของงานที่รับผิดชอบในตำแหน่งงานของตน รวมทั้ง การได้รับความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคง และโอกาสที่ก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งที่สูงขึ้นของตน

ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ได้รับการยอมรับและความร่วมมือ ความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาการ รวมถึงมีบรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นมิตร อ่อนน้อม เอื้ออาทร และไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นวรรณะ และมีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ

ด้านสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายด้านสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ได้ว่า เป็นการบริหารจัดการขององค์การที่ให้บุคคลที่ปฏิบัติงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ มีความเป็นประชาธิปไตย รวมถึงได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทน ซึ่งองค์การต้องมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และความยุติธรรม ตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ได้ว่า บุคคลสามารถจัดเวลาในการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ทั้งร่างกายและจิตใจ รวมถึงครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การพบปะสังสรรค์กับเพื่อน ซึ่งไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต

ด้านความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายด้านความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ได้ว่า กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ก่อให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่า ภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานวิชาชีพ และองค์การของตนเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ซึ่งศึกษาตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน และไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการเก็บรวบรวม

ข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross section studies) คือ การเก็บข้อมูลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบอิลีกทรอนิกส์ เมื่อเก็บข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ซึ่งเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวนทั้งสิ้น 224 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 เมื่อกำหนดแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 144 ตัวอย่าง กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยผู้วิจัยทำการเลือกเฉพาะ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 และทำการแจกแบบสอบถามแบบอิลีกทรอนิกส์เพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบสอบถามปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

1.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 33 ข้อ จะใช้เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังนี้ ระดับความความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3 เห็นด้วยน้อย = 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

1.3 ข้อคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำนวน 1 ข้อ

1.4 ช่วงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายดังต่อไปนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 - มีระดับความสำคัญในระดับน้อยที่สุด, 1.81 - 2.60 - มีระดับความสำคัญในระดับน้อย, 2.61 - 3.40 - มีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง, 3.41 - 4.20 - มีระดับความสำคัญในระดับมาก และ 4.21- 5.00 - มีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ สำหรับใช้ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย

1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับใช้ในการอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

2. สถิติอนุมาน

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และประเภทบุคลากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ t-test

2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 26 - 35 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 - 25,000 บาท เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี และมีที่พักอาศัย คือ หอพัก

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 โดยภาพรวม มีระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย มีระดับความสำคัญมากตามลำดับ ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีระดับความสำคัญปานกลาง

3. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3.2 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัยต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สวัสดิการ และการชดเชยต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิทธิโชค วรานุสันติ (2531, หน้า 16 อ้างใน ธนินทร์รัฐ ใจสอาดพัฒนพร, 2555) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของการได้รับค่าจ้าง สวัสดิการ และการชดเชยที่เหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนิชา ปิยปัญญา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การทำงานในสถานที่ทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการควบคุมเสียงหรือกลิ่นที่ก่อให้เกิดการรบกวนต่อการทำงาน รวมถึงมีความปลอดภัยนั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญแสง ชีระภากร (2533: 7-12, อ้างใน สมพร สังข์เพิ่ม, 2555) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (A Safe and Healthy Environment) คือ การสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาด ถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไป และการมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพของคนในองค์กร และการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์กร

1.3 ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หน่วยงานมีการ

จัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของลัดดาวัลย์ สกฤตสุข (2550 อ้างใน อารียา การดี, 2562) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของการโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Opportunity of human capacity) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มีซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับวิจัยของณัฐรา ยะจินะวงศ์ (2557) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงเรียนกีฬา จังหวัดลำปาง สังกัดสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลการวิจัย ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความเจริญเติบโตและความมั่นคงเกิดจากโอกาสที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะจากงานที่รับผิดชอบในตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของลัดดาวัลย์ สกฤตสุข (2550 อ้างใน อารียา การดี, 2562) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีลักษณะด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and security) ควรให้ความสนใจโดยการให้พนักงานได้เพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ หรือทักษะที่ต้องเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กรในสายงาน

1.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บรรยากาศการทำงานมีความเป็นกันเอง มีความอบอุ่น และเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของWalton (1973, อ้างใน สุดารัตน์ สีลัง, 2560) กล่าวว่า การบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นพรรคพวก แบ่งชั้นกันในองค์กร และสอดคล้องกับวิจัยของณัฐธิดา ปิยปัญญา (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีเพื่อนร่วมงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

1.6 ด้านสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ร่วมงานให้เกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Yasgayama (1993: 151, อ้างใน ชินกร น้อยคำยาวง, 2559) กล่าวว่า การกำหนดระเบียบข้อบังคับของ

หน่วยงาน คือ ต้องเคารพในเรื่องบุคคล เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และเคารพในความเสมอภาค และสอดคล้องกับวิจัยของสมชาย อุทัยน้อย (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองกับ ข้าราชการกรมส่งเสริมส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรีพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการกรมการปกครองและข้าราชการกรม ส่งเสริมส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550 อ้างใน อารียา การดี, 2562) กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล จัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเองครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

1.8 ด้านความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความภูมิใจในหน่วยงาน และวิชาชีพที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของของณัฐธิดา ปิยปัญญา (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีความภาคภูมิใจที่งานมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

2. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย สามารถสรุป ได้ดังนี้

2.1 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ปัจจุบัน เพศชายหรือเพศหญิงต่างได้รับความเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทางความคิด ความสามารถหรือการได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานที่เสมอภาค ดังนั้น บุคลากรที่มีเพศต่างกัน จึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของพิศโสภา ทีฆาวงค์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรที่มีอายุมากกว่าย่อมมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์มากกว่าผู้ที่อายุน้อย ซึ่งยังต้องได้รับการฝึกฝน พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ และ

ต้องอาศัยประสบการณ์การทำงานมากขึ้น จึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศโสภา ทีฆาวงค์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิทย์ ศรีด้วง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหมวดการทาง ในแขวงการทางสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหมวดการทาง ในแขวงการทางสุรินทร์ แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สถานภาพเป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะทางครอบครัวของบุคคลต่อสังคม แต่ไม่ได้มีผลต่อการปฏิบัติงานมากนัก เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการทำงานมากกว่า เช่น ภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบมีมากกว่าเงินเดือนที่ได้รับ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม สถานภาพเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ดังนั้น สถานภาพสมรสต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานจึงไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของศิริพร เสนามนตรี (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2.4 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคคลที่ทำงานในหน่วยงานรัฐมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับเดียวกัน จึงมีแนวคิดหรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งได้รับการสนับสนุนที่เท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ และสอดคล้องกับวิจัยของพิศโสภา ทีฆาวงค์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.5 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า รายได้มีผลต่อการดำรงชีพของแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัว แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า สำหรับผู้มีรายได้น้อย หากมีค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ที่ได้รับ อาจก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หากมองในมุมมองของผู้มีรายได้มากกว่าย่อมมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีรายได้น้อยเช่นกัน ดังนั้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจึงมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศโสภา ทีฆาวงค์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

2.6 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีประเภทบุคลากรต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หน่วยงานมีการกำหนดการจัดสรรประเภทบุคลากรที่ชัดเจน และประเภทบุคลากรมีไม่กี่ประเภท ความแตกต่างกันจึงมีไม่มากนัก ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา วงษ์ธง (2557) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า ประเภทบุคลากรต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระชัย อธิถิกมลเลิศ และจันทร์แรม เรือนแป้น (2557) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ที่มีประเภทบุคลากรต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.7 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีตำแหน่งต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคคลที่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน ย่อมมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังนั้น บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน จึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศโสภา ทีฆาวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิจัยของศิริพร เสนามนตรี (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของ BEDO แตกต่างกัน

2.8 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทุกคนย่อมต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ยิ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก ผลตอบแทนและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับก็มากขึ้นเช่นกัน ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก จะมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า และสามารถปรับตัวในสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย ในขณะที่เดียวกัน ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยอาจกำลังปรับตัวหรือมองหาสิ่งใหม่ๆ อยู่ ดังนั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จึงทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของรุ่งวิกรัย หยอมแหยม (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เมวะ เอ็นจิเนียริง จำกัด จากผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เมวะ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงานในการปฏิบัติงานกับบริษัทฯ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

2.9 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีที่พักอาศัยต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่มาจากต่างถิ่น การหา

ที่พักรออาศัยต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ระยะทาง ระยะเวลา รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าที่พักและหรือค่าเดินทาง เป็นต้น ดังนั้น บุคลากรมีที่พักอาศัยแตกต่างกัน ส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของเสาวลักษณ์ ตระกูลกองโต (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงาน ภายนอกกรณีศึกษา บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจคท์ จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ด้านที่พักอาศัย ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมต่างกันว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้าม ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยฉัตร มั่นจิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู กลุ่มโรงเรียนเกาะจันทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู กลุ่มโรงเรียนเกาะจันทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 จำแนกตามที่พักอาศัยของข้าราชการครู พบว่า ข้าราชการครูที่มีที่พักอาศัยต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานควรพิจารณาส่งเสริมให้บุคลากรที่มีอายุมากและอายุน้อย ได้ทำกิจกรรมที่ผ่อนคลายและเหมาะสมตามอายุ เช่น บุคลากรที่มีอายุ อาจจะส่งเสริมทางด้านสุขภาพหรือด้านธรรมะ ส่วนบุคลากรที่อายุน้อยอาจจะส่งเสริมด้านกีฬา มีพิตเนสให้บริการหลังเลิกงาน หรือจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้มีอายุมากและอายุน้อย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานควรพิจารณาและกำหนดโครงสร้างการบริหารค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ และเป็นธรรม เช่น เงินประจำตำแหน่ง

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีตำแหน่งต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้ในตำแหน่งอื่น ๆ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ระหว่างบุคลากรร่วมกัน เช่น มีการจัดโครงการพี่สอนน้อง เป็นต้น หรือมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งได้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัย

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ที่มีที่พักอาศัยต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน หน่วยงานควรพิจารณาเกี่ยวกับสวัสดิการเรื่องที่พักอาศัยให้แก่บุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน เช่น มีการจัดหาที่พักหรือสามารถเบิกค่าใช้จ่ายค่าที่พักได้บางส่วนให้แก่บุคลากร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมแก่บุคลากรกรมสรรพากร ในเชิงลึกโดยละเอียด เพื่อกำหนดนโยบายให้มีความยุติธรรมและสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน
3. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมสรรพากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานให้ทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. รายงานวิจัย, สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐนิชา ปิยปัญญา. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก*, ปีที่3, ฉบับที่ 2, กรกฎาคม - ธันวาคม 2560, หน้า 77 – 90.
- ณัฐริรา ยะจินะวงศ์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงเรียนกีฬา จังหวัดลำปาง สังกัดสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, ปีที่ 3, ฉบับที่ 2, ตุลาคม 2557 – มีนาคม 2558
- ธนินทร์รัฐ ใจสอาดพัฒนพร. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี*. ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปิยฉัตร มั่นจิตร. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู กลุ่มโรงเรียนเกาะจันทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2*. งานนิพนธ์ หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิศโสภา ทีฆาวงค์. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- รุ่งวิกรัย หอยอมแหยม. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เมเวะ เอ็นจิเนียริง จำกัด*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณมา วงษ์ธง. (2557). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร*. วารสารวิทยาการจัดการ, ปีที่ 2, ฉบับที่ 1, 20 กรกฎาคม 2558 – 20 ธันวาคม 2558, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, หน้า 90 – 105.
- วีระชัย อธิกมลเลิศ และจันทร์แรม เรือนแป้น. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน*. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, ปีที่ 10, ฉบับที่ 3, 2557, กันยายน - ธันวาคม 2557, หน้า 73 -81.
- ศิริพร เสนามนตรี. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจ จากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน)*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมชาย อุทัยน้อย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองกับ ข้าราชการกรมส่งเสริมส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรี*. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ, ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2, บูรณาการงานวิจัยใช้องค์ความรู้สู่ความยั่งยืน, 17 มิถุนายน 2559, วิทยาลัยนครราชสีมา.
- สมพร สังข์เพิ่ม. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดารัตน์ สีสั่ง. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา*. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพิทัย ศรีด้วง. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหมวดการทาง ในแขวงทางหลวงสุรินทร์*. การวิจัยหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เสาวลักษณ์ ตระกูลกองโต. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอกกรณีศึกษา บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจคท์ จำกัด*. สารนิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อารียา การดี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.