

**คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 13**
**QUALITY OF WORKING LIFE OF PERSONNEL IN BANGKOK AREA REVENUE
OFFICE 13**

อนุศรา สกึแพทย์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Anusara Sakeephaet
E-mail: anusara.sa@rd.go.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 145 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 เป็นข้าราชการ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้า และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

ABSTRACT

The research aims to examine the quality of working life of personnel in Bangkok area revenue office 13 in many aspects, which are adequate and fair compensation, safe and healthy environment, development of human capacities, growth, social integration, constitutionalism, total life space and social relevance.

The population employed in this study was 145 personnel in Bangkok area revenue office 13. Questionnaires were used as a data collection method. The data collected was processed by a computer program to determine percentage, average (\bar{X}) and standard deviation (SD).

The research found that from the total of 145 respondents, 111 people or 76.6% are females. 73 people or 50.3% aged 30-40 years old. 111 people or 76.6% had a bachelor degree. 80 people or 55.2% had 1-5 years of length of service. 76 people or 52.4% had 15,000-20,000 baht income. And 133 people or 91.7% were government officers.

The research found quality of working life of personnel in Bangkok area revenue office 13 was generally very high when considering social integration, social relevance, constitutionalism, safe and healthy environment, total life space and development of human capacities aspects, respectively. On the other hand, moderate satisfaction was for the growth and adequate and fair compensation, respectively.

Keyword: Quality of working life, Bangkok area revenue office 13

บทนำ

การบริหารงานในองค์กรโดยทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ งาน และ คน การทำงานจะประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ ต้องอาศัยแรงขับเคลื่อนจากคนในองค์กร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร หากองค์กร มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร หากองค์กร ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล มีการให้ผลตอบแทนที่ดี มีสวัสดิการ ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน ให้รางวัล ชำราชการดีเด่น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจ และทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถ จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละองค์กรจะมีความหลากหลาย และแตกต่างกันออกไป เช่น ความหลากหลายของงาน ลักษณะการบริหารงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จัดสรรให้ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างกันตามนโยบายของหน่วยงาน หรืองบประมาณที่ได้รับ ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงต้องศึกษาความสอดคล้องในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับบุคลากรและองค์กร

กรมสรรพากร มีภารกิจหลักคือการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์คือ จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากร และของผู้เสียภาษี มุ่งพัฒนาระบบ

เศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้ สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการที่เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม กรมสรรพากรได้กำหนดยุทธศาสตร์ D²DRIVE เพื่อให้เป็นองค์กรที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจให้กับประเทศได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และบรรลุเป้าหมายก้าวไปสู่ Digital RD 2020 ซึ่งมียุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนเก่ง ดี และมีความสุข โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลาขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้กรมสรรพากรมีแผนปฏิบัติราชการประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559-2563 ที่มีกรอบแผนดำเนินงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน (happy workplace) คือ การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติงานทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีความเหมาะสม ทันสมัย เพียงพอต่อการใช้งาน นำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น การสร้างความเป็นมืออาชีพ มีสถาบันพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพและให้บริการความรู้ทางภาษีแก่บุคคลภายนอก มีการประเมินความรู้ตามสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายอาชีพ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำหรับเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่มีความสำคัญซึ่งจะว่างลงในอนาคต และการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ค่านิยม I AM RD เพื่อสร้างบุคลากรกรมสรรพากรให้เป็นคนดีและคนเก่ง โดยปลูกฝังค่านิยมในจิตสำนึก มีการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมตามหลักค่านิยม ค้นหาบุคคลผู้เป็นแบบอย่าง และการถ่ายทอดแนวทางตามหลักค่านิยมไปสู่การปฏิบัติในทุกด้านของกรมสรรพากร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าใช้เป็นข้อมูล หรือเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงนำไปวางแผนปรับปรุงการบริหารงานบุคคลขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 จำนวน 224 คน ข้อมูล ณ สิงหาคม 2562 ใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม-กันยายน 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เกิดความพึงพอใจ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
5. รายได้ต่อเดือน
6. ประเภทบุคลากร



คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13
1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
4. ด้านความก้าวหน้า
5. ด้านสังคมสัมพันธ์
6. ด้านลักษณะการบริหารงาน
7. ด้านภาวะอิสระจากงาน
8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cumming (1980) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียแก่สุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเอางานในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งอย่างมั่นคง
5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ลักษณะการบริหารงาน (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม
7. ภาวะอิสระจากงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่รับผิดชอบ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (social relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไป ในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

เนื่องจาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 เป็นส่วนราชการระดับพื้นที่ สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ซึ่งกรมสรรพากร หน้าที่ และภารกิจ ดังต่อไปนี้

1. กรมสรรพากร

กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีการรับมรดก

กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี

กรมสรรพากร มีการจัดทำกรอบแผนดำเนินงานกรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) จำนวน 6 ด้าน ในด้านที่ 6 คือด้านการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน (happy workplace) มีทั้งการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติงานทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้มีความเหมาะสม ทันสมัย เพียงพอต่อการใช้งาน นำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น การสร้างความเป็นมืออาชีพ โดยสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ มีสถาบันพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพและให้บริการความรู้ทางภาษีแก่บุคคลภายนอก มีการประเมินความรู้ตามสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการสร้าง ความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม การปรับปรุงอัตราค่าจ้าง ประเมินความต้องการกำลังคน และจัดทำแผนอัตราค่าจ้างทดแทน และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำหรับเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่มีความสำคัญซึ่งจะว่างลงในอนาคต การปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ค่านิยม I AM RD เพื่อสร้างบุคลากรกรมสรรพากรให้เป็น คนดีและคนเก่ง โดยปลูกฝังค่านิยมในจิตสำนึก มีการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมตามหลักค่านิยม ค้นหาบุคคลผู้เป็นแบบอย่าง และการถ่ายทอดแนวทางตามหลักค่านิยมไปสู่การปฏิบัติในทุกด้านของกรมสรรพากร

2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมดจำนวน 30 พื้นที่ ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 มีพื้นที่รับผิดชอบ คือ เขตคลองเตย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผน ปฏิบัติการและประเมินผลการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค รวมทั้งกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบ ปฏิบัติการ ตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ตอบข้อหารือทางภาษีอากร พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ตลอดจนกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนารักษ์ บุญมี (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัย ทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี ดังนี้ ควรเปิดโอกาสและสนับสนุนพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิการศึกษาใหม่ให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยอำนวยความสะดวกในการลาไปเรียนหรือสอบ ตลอดจนมอบทุนสนับสนุนเพื่อศึกษาต่อรวมถึงควรพิจารณาและแก้ไขปัญหา โดยมีการ

กำหนดแนวทางในการปรับเงินเดือน ปรับสวัสดิการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรมและทัดเทียมกับพนักงานคนอื่น ๆ

อนันต์ แม่กอง (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก มี 2 ด้าน คือ ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางมี 6 ด้านได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมายอโดยภาพรวมพบว่า 1) บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมายอ ที่เป็นเพศชายมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าเพศหญิง 2) บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 20-31 ปี 3) บุคลากรที่มีสถานะสมรสมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่า บุคลากรที่มีสถานะโสดและสถานะหม้ายหรือแยกกันอยู่ 4) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตการทำงาน มากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 5) บุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่า บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี และ บุคลากรที่มีอายุงาน 3-5 ปี 6) บุคลากรที่มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท บุคลากรที่มีเงินเดือน 10,001-15,000 บาท และบุคลากรที่มีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท 7) บุคลากรที่มีตำแหน่งข้าราชการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าบุคลากรตำแหน่งลูกจ้างประจำและตำแหน่งพนักงานตามภารกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรกรุงเทพมหานคร 13

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 144 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 13 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิต 8 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบทำได้โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's alpha coefficient)

การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือได้

การทดสอบโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (corrected Item-total correlation)

การทดสอบค่าอำนาจจำแนกทำได้โดยการพิจารณาค่าอำนาจจำแนกรายข้อนั้น ๆ โดยเกณฑ์ที่กำหนดคือต้องมีค่า 0.30 ขึ้นไปจะสรุปได้ว่าคำถามนั้น ๆ มีค่าอำนาจจำแนกใช้ได้และแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ มีการตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับกรวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 13

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 145 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 และเพศชาย 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ส่วนใหญ่ มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5, 41-45 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และ

51-60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8, มากกว่า 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1, 20,000-30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 เมืองประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.84$, $\bar{X} = 3.71$, $\bar{X} = 3.67$, $\bar{X} = 3.60$, $\bar{X} = 3.54$, $\bar{X} = 3.48$) ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ ($\bar{X} = 3.36$, $\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานการณ์ส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 มีบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 145 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 และเพศชาย 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ส่วนใหญ่ มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5, 41-45 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และ 51-60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8, มากกว่า 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1, 20,000-30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้า และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในลักษณะคล้ายคลึงกัน ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ ได้รับเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นๆ เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อนันต์ แม่กอง (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ ฝาย จังหวัดปัตตานี ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก มี 2 ด้าน คือ ด้าน คุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางมี 6 ด้านได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

2. ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อม และมีอุปกรณ์ป้องกันเหตุฉุกเฉินอย่างเพียงพอ เช่น ถังดับเพลิง สัญญาณเตือนภัย สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย หน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมิกา สาร (2556) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

พระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากด้านสูงไปต่ำได้ดังนี้ ความภูมิใจในองค์กร ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ความเป็นธรรมในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ใช้ความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงาน มีโอกาสรับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถกำหนดวิธีการทำงาน และตัดสินใจในงานได้ด้วยตนเอง ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ บุญมี (2558) พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านความก้าวหน้า

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีความใฝ่รู้ มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หน่วยงานมีตำแหน่งงานที่พร้อมจะให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ หน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละคน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันสนันท์ รุจาจรัสวงศ์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตลำปาง โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางและพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงมี ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง และรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับน้อย

5. ด้านสังคมสัมพันธ์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีความพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดี ได้รับความร่วมมือหรือความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี ในหน่วยงานมีความสามัคคี ไม่มีความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ บุญมี (2558)

พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิต ในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ได้รับความเสมอภาคในเรื่องการปฏิบัติงาน มีอิสระในการใช้ความคิดกับงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ บุญมี (2558) พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ พอใจกับเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถจัดเวลาการทำงาน และชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม มีเวลาสำหรับพักผ่อน หรือทำกิจกรรมชอบอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ นอกเวลาปฏิบัติงานไม่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ บุญมี (2558) พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานมีการรณรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดี หน่วยงานเป็นแหล่งให้ความรู้แก่ประชาชน

มีความภาคภูมิใจในองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรองกาญจน์ ด่านรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของกลุ่มชายรักชาย ที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านความภูมิใจในองค์กร ที่อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านภาวะอิสระจากงานอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 13 สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานควรมีสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติมให้บุคลากร และควรเพิ่มเงินค่าตอบแทนอื่น เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าที่พัก เป็นต้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนอื่น ผู้บริหารควรกำหนดค่าตอบแทนให้เพียงพอและยุติธรรมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานควรมีการเตรียมความพร้อม และมีอุปกรณ์ป้องกันเหตุฉุกเฉินอย่างเพียงพอ เช่น ถังดับเพลิง สัญญาณเตือนภัย ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรมีการเตรียมความพร้อมและมีมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัยต่างๆ ปรับปรุงทางหนีไฟอยู่เสมอ เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและหน่วยงาน ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติงานทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานควรให้โอกาสบุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน เช่น การมอบหมายให้บุคลากรทำงานใหม่ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ควรมีหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ สร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

4. ด้านความก้าวหน้า

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีความใฝ่รู้ มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และหน่วยงานควรมีตำแหน่งงานที่พร้อมจะให้บุคลากรก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้

ตามลำดับ ผู้บริหารควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้

5. ด้านสังคมสัมพันธ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ภายในหน่วยงานควรมีความสามัคคีในการทำงาน ร่วมกันผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารอาจจัดให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ภายในหน่วยงานซึ่งเป็นการสร้างความสามัคคีภายในหน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ภายในหน่วยงานควรเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็น และเคารพความคิดเห็นของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อร่วมกันหาแนวทางการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้ความเสมอภาคในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี มีแรงจูงใจ มีความตั้งใจ และทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานควรมีวิธีการผ่อนคลายความตึงเครียดในการทำงานให้บุคลากร อาจมีการสร้างบรรยากาศโดยการเปิดเพลง หรือสร้างห้องออกกำลังกาย ให้บุคลากรได้มีโอกาสสำหรับพักผ่อนทำกิจกรรมที่ชอบได้ หากบุคลากรทำงานอย่างมีความสุข จะส่งผลให้เกิดค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง แต่ทั้งนี้ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับด้านเวลาที่ปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามกำหนดเวลาของทางราชการ

8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานควรมีการรณรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดี มีการปลูกฝังวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล เพื่อเป็นแหล่งให้ความรู้แก่ประชาชน พัฒนาเว็บไซต์ของกรมสรรพากรให้มีข้อมูลที่ครบถ้วน ง่ายต่อการค้นคว้า หาข้อมูล มีการให้คำแนะนำในการปฏิบัติทางภาษี ถึงกลุ่มองค์กร หรือสถานประกอบการ มีการจัดทำคู่มือการเสียภาษีของธุรกิจแต่ละประเภท

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงลึกเพื่อเปรียบเทียบกับกรณีการนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 อีกหลายประการ ซึ่งควรนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ เช่น ขนาดโครงสร้างองค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะทำการวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2562). รายงานประจำปี 2561. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2562, จาก
http://download.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report61.pdf
- กรมสรรพากร. (2562). เกี่ยวกับกรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2562, จาก
<http://www.rd.go.th/publish/282.0.html>
- กรองกาญจน์ ด้านรัตน์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้
 ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของกลุ่มชายรักชาย ที่เป็นบุคลากรใน
 หน่วยงานรัฐบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กลุ่มวางแผนและประเมินผล กองวิชาการแผนภาษี. (ม.ป.ป.). แผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปี
 งบประมาณ พ.ศ. 2562. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2562, จาก
http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_62.pdf
- เขมิกา สาธ. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
 การศึกษาประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏเทพสตรี.
- รัตนารณ์ บุญมี. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี. งานนิพนธ์.
 หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันสนันท์ รุจาจรสวงศ์. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรใน
 สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อนันต์ แม่กอง. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอ
 มายอ จังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1980). *Organization Development and Change*.
 New York: West.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*(3th ed.). New York: Harper & Row.