

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
THE QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING WORK EFFICIENCY OF STAFFS
OF BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 3

ชญัญญา ทองสุข
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chananya Thongsuk

E-mail: cata_cumba@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามปัจจัยประชากร (3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำนวน 170 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ t-test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน และบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study work efficiency of staffs of Bangkok Area Revenue Office 3. (2) to study work efficiency of staffs of Bangkok Area Revenue Office 3 classified by personal factors. (3) to study the quality of work life affecting work efficiency of staffs of Bangkok Area Revenue Office 3.

The sample group used in this research was 170 of staffs of Bangkok Area Revenue Office 3. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA, (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by Least Square Difference methods (LSD) and Multiple Regression Analysis.

The hypothesis testing was found that staffs of Bangkok Area Revenue Office 3 with gender status education income per month work periods different, making the work efficiency of staffs was different. And the staffs of Bangkok Area Revenue Office 3 with ages different, making the performance efficiency of staffs was no different. As for the quality of work life, safe working conditions, opportunities for growth and develop talents, social acceptance and working democracy affected work efficiency of staffs of Bangkok Area Revenue Office 3.

Keywords: Quality of work life; Work efficiency

บทนำ

หน่วยงานราชการ ถือเป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนภายใต้การกำหนดแนวทางการบริหารงานโดยรัฐบาล ทั้งนี้ เพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรของหน่วยงานราชการควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และเต็มใจ ในขณะที่การบริหารงานภายในองค์กรต้องครบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ งานและคน การทำงานจะประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ ต้องอาศัยแรงขับเคลื่อนจากคนในองค์กร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร หากองค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล มีการให้ผลตอบแทนที่ดี มีสวัสดิการที่สร้างความมั่นคง ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน ให้รางวัลข้าราชการดีเด่น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน สร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจ และทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละองค์กรจะมีความหลากหลาย และแตกต่างกันออกไป

กรมสรรพากร มีภาระกิจหลักคือการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ และมีวัตถุประสงค์คือจัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและของผู้เสียภาษี มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้ สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการที่เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม กรมสรรพากรได้มีแผนยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2561-2564 ที่มีพันธกิจ ข้อ 3 เรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลของชีวิตกับการทำงานของบุคลากร คือ การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติงานทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้มีความเหมาะสม ทันสมัย เพียงพอต่อการใช้งาน นำระบบ ICT มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น การสร้างความเป็นมืออาชีพและให้บริการความรู้ทางภาษีแก่บุคคลภายนอก มีการประเมินความรู้ตามสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายอาชีพ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำหรับเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่มีความสำคัญ ซึ่งจะว่างลงในอนาคต

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบภายในเขตปทุมวัน ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี การคืนภาษี การให้ความรู้เรื่องภาษีแก่ผู้ประกอบการ เป็นต้น ทั้งนี้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ประสบปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากการโยกย้ายสังกัดภายในหน่วยงาน การโอนย้ายต่างหน่วยงาน การลาออก การเกษียณอายุราชการ และการบรรจุข้าราชการใหม่ที่มีบุคลากรเลือกบรรจุน้อย จนตำแหน่งว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการมองเห็นถึงปัญหาที่สะสมมาเป็นเวลานาน อันได้แก่ ปริมาณงานค้างดำเนินการที่มาก ความยากและหลากหลายของประเภทธุรกิจที่มีสถานประกอบการในเขตปทุมวัน และปัจจัยภายนอกด้านค่าครองชีพ การหาที่พักอาศัยยากและแพง ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาระดับสูงจึงได้พยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ทั้งนี้ เพื่อจะนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้มา เป็นข้อมูลในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน สร้างความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึง เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงนำไปวางแผนปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามปัจจัยประชากร
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ขอบเขตของงานวิจัย

1. **ขอบเขตของประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำนวน 277 คน
2. **ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง** ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคิดจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษา โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวน 164 คน โดยผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 170 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการสุ่มทุกชั้นแบบกำหนดสัดส่วน
3. **ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
4. **ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา** ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้ (1) ปัจจัยประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้า และพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

5. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน มีนาคม – เมษายน 2563

สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีปัจจัยประชากรต่างกัน น่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ ไปวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ให้เกิดความพึงพอใจ และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) คือ ความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย โดยเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคล พิจารณาจากคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ (Walton, 1975 อ้างอิงใน สุรสา อัครวาทย์, 2560)

1. ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม หมายถึง การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในบริษัทอื่น รวมถึงเหมาะสมกับการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เพียงพอต่อการใช้จ่ายอย่างสุขสบาย ไม่ต้องดิ้นรนหารายได้อื่นเพิ่ม (มงคล คำมา, 2562)

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีการจัดอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และสุขภาพอนามัยในการทำงาน ตั้งแต่สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ แสง เสียง อุณหภูมิ ความสะอาด และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556)

3. ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกทำทนายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้ง ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตลอดจนถึงงานในอนาคต และรวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (ผนทิพย์ หอมไม่วาย, 2562)

4. ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม หมายถึง การมีความพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดี ได้รับความร่วมมือหรือความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี ในหน่วยงานมีความสามัคคี ไม่มีความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน (อนุศรา สกัแพทย์, 2562)

5. ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน หมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย (ผนทิพย์ หอมไม่วาย, 2562)

6. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว หมายถึง การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต มีการกำหนดวันและเวลาทำงานอย่างเหมาะสม พนักงานมีเวลาสำหรับการพักผ่อนหรือทำกิจกรรมกับครอบครัว ทำกิจกรรมสังคม รวมถึง การมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบที่ไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ ป่วยง่าย (มงคล คำมา, 2562)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Millet, 1994 อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล (Human Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานในแง่บวก ซึ่งสามารถพิจารณาจากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้นๆ เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น (Ryan และ Smith, 1954 อ้างอิงใน ดวงพร ทวีรักษ์, 2560)

1. ด้านคุณภาพงาน (Quantity) หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ผลงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องครบถ้วนตามเนื้อหา บุคลากรมีการวางแผนการทำงาน อยู่เสมอ (อนุสรณ์ ยิ่งสุขสมหวัง, 2561)
2. ด้านปริมาณงาน (Quality) หมายถึง บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด หรือคาดหวังไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558)
3. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง บุคลากรมีการแบ่งเวลาการทำงาน ทำให้ทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน ทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น (อนุสรณ์ ยิ่งสุขสมหวัง, 2561)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

เฮ้าเซอร์ และ ดันแคน (Philip H. Hauser and Dudley Duncan อ้างอิงใน สลักจิต ภูประกร, 2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาถึงขนาด (Size) การกระจายตัว (Distribution) และองค์ประกอบของประชากร (Composition) ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงและองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ องค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากร ได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการเปลี่ยนแปลงฐานทางสังคม (Social mobility) นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทั้งขนาดและโครงสร้างทางประชากรนั้นประกอบไปด้วยคุณลักษณะหลายประการ ซึ่งคุณลักษณะหรือองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภาษา และศาสนา (นิพนธ์ เทพวัลย์, 2523 อ้างอิงใน สลักจิต ภูประกร, 2555)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเป็นอันดับสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเป็นอันดับสูงที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน และคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านความรวดเร็วในการทำงาน

อาณัฐชัย เอี่ยมพงษ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ที.เอ.ซี. คอนซูเมอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยในการทำงานด้านสภาพบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ฝนทิพย์ หอมไม่ว่าย (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตด้านการออกจากงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตด้านความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ในส่วนของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน รวม 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย (1) ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม (2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย (3) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (4) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม (5) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน (6) ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว โดยแต่ละข้อประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่าความสำคัญ 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยแต่ละข้อประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่าความสำคัญ 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำนวน 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ตามส่วนงานต่างๆ ภายในสำนักงานตามจำนวนที่ได้แบ่งไว้ ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมจนครบ 170 ชุดแล้ว จึงได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์

ปัจจัยประชากร

ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 18,000 บาท อายุการทำงาน 1 - 5 ปี

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และค่า S.D. เท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และค่า S.D. เท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีปัจจัยประชากรต่างกัน น่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

- บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน
- บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

- คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

อภิปรายผล

ผลการวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานสูงที่สุด อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีผลงานที่ทำสำเร็จด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ บุคลากรมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนุสรณ์ ยิ่งสุขสมหวัง (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสตรวจสอบได้ ผลงานที่สำเร็จมีความถูกต้องครบถ้วนตามเนื้อหา บุคลากรมีการวางแผนการทำงานอยู่เสมอ

1.2 ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีปริมาณงานที่สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณ วางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก คือ บริษัทได้มีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดีไม่มากเกินไป พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีจำนวนตรงตามที่บริษัทต้องการ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด

1.3 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่า บุคลากรตรงต่อเวลา รักษาเวลาในการมาปฏิบัติงาน มีการแบ่งเวลาการทำงานอย่างชัดเจน ทำให้ทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานไม่ให้ซ้ำซ้อน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนุสรณ์ ยิ่งสุขสมหวัง (2561) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรมีการแบ่งเวลาการทำงาน ทำให้ทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานไม่ให้ซ้ำซ้อน สามารถทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามปัจจัยประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผลวิจัยพบว่า เพศชายในสำนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง ทั้งในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐกรานต์ นวมจรีต (2561) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการกลุ่มโรงงานผลิตภัณฑ์คอนกรีต บริษัท เนวาร์ตันพัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผลวิจัยพบว่า อายุในช่วงมากกว่า 50 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ทั้งในด้านคุณภาพงาน และปริมาณงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สายรุ่ง (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการมอบหมายงานนั้นมีการกำหนดหน้าที่การทำงานไว้อย่างชัดเจนในแต่ละตำแหน่ง ดังนั้นบุคลากรจึงมุ่งผลสำเร็จไปที่ประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก อายุจึงไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2.3 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชย์ชนก เจริญศรีทวีชัย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน

2.5 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาณัฐชัย เอี่ยมพงษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที.เอ.ซี.คอนซูเมอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานในบริษัทที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน

2.6 บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา สมวงศ์ (2561) ได้ทำการ ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท บูรพา เทคนิคอล เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (มหาชน) สาขากรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

3.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า งานที่จะมีคุณภาพได้นั้นบุคลากรจะต้องได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีอย่างยุติธรรม สวัสดิการที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิทย์ ศรีวิชัย (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซินเท็ค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบ และได้รับความยุติธรรมในการปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี

3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยรวม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพได้ บุคลากรจะต้องมีสถานที่ทำงานมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และเพียงพอ มีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการทำงาน บรรยากาศโดยรวมทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล คำมา (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท อีริคสัน (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ คือ บริษัทมีการจัดการสิ่งแวดล้อมความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ที่เพียงพอกับความต้องการ สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานมีความปลอดภัยและเหมาะสม ทำให้มีความสุขในการทำงาน บริษัทมีการจัดหาสิ่งป้องกันภัยและส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างปลอดภัย พนักงานรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาที่ทำงานกับบริษัท และมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ

3.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยรวม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพได้ บุคลากรจะต้องได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความชำนาญได้อย่างเต็มที่ เพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่ต้องใช้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล คำมา (2562) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน คือ โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ พนักงานได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถในงานที่ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยได้รับการฝึกอบรม สัมมนา หรือกิจกรรมจัดการความรู้

3.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพได้ บุคลากรจะต้องได้รับการยอมรับในสังคม เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าให้การยอมรับสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ทำให้รู้สึกว่าคุณอยู่ในกลุ่มสังคมที่ดี มีการเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝนทิพย์ หอมไม่วาย (2562) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คือ การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นการให้โอกาสบุคลากรแสดงความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น เพื่อตอบสนองเป้าหมายของหน่วยงานในทิศทางเดียวกัน

3.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลในทิศทางตรงกันข้ามต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานต้องลดความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานลง เพื่อที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ตามความเห็นของผู้วิจัย คือ การที่บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานอย่างเหมาะสมยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ

อนุศรา สกัแพทย์ (2562) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตย คือ การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ได้รับความเสมอภาคในเรื่องการปฏิบัติงาน มีอิสระในการใช้ความคิดกับงานที่ปฏิบัติ

3.6 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพได้ ไม่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ทั้งการจัดสรรเวลาทำงาน เวลาส่วนตัวเวลาครอบครัว ให้เหมาะสม มีเวลาสำหรับกิจกรรมทางสังคม การออกกำลังกาย มีเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุดเพื่อใช้ในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่ต้องนังานกลับไปทำที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิทย์ ศรีวิชัย (2561) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ว่าหมายถึง การมีวันหยุดที่เพียงพออาจทำให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว การมีเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัวและสังคม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หน่วยงานควรสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน มีความสะอาดปลอดภัย มีมุมพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน หากสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้คุณากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ ตรงตามที่หน่วยงานต้องการ
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานควรสนับสนุนในเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ในระดับที่สูงขึ้นทุกระดับการศึกษา เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม หน่วยงานควรสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างแนวทางการแก้ไขปัญหา และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร
4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน หน่วยงานควรลดความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานลง เพื่อที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ หัวหน้างานควรมอบหมายงานให้บุคลากรตามความสามารถและปริมาณที่ยังคงค้างโดยไม่มากจนทำให้งานล้นมือ หัวหน้างานควรมีการกระตุ้นการทำงานของบุคลากรและติดตามการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
5. จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานสูงที่สุด ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคงความเป็นมาตรฐานของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานแบบนี้สืบต่อไปย่อมจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และลดปัญหาการลาออกหรือย้ายหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลต่อภาระคงอยู่ของหน่วยงานและการบริหารจัดการหน่วยงานที่ดีต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาคำนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เกิดประโยชน์สูงสุดมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน เพื่อขยายผลการศึกษาและเป็นข้อเสนอแนะกับหน่วยงานอื่นๆ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงลึกเป็นรายด้านและทำการวิเคราะห์ผลเพื่อติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. การศึกษาคำนี้ได้ศึกษาเพียงบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เท่านั้น ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างออกไป เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบ ซึ่งผลอาจมีความแตกต่างกันเล็กน้อย ก็สามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะหน่วยงานได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐกรานต์ นวมจรีต. (2561). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการกลุ่มโรงงานผลิตภัณฑ์คอนกรีต บริษัท เนวาร์ตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐรวีร์ ศรีวิชัย. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชินเท็ค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงพร ทวีรักษ์. (2560). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธันย์ชนก เจริญศรีทวีชัย. (2561). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พนทิพย์ หอมไม่วาย. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มงคล คำมา. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท อีริคสัน (ประเทศไทย) จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพัตรา สมวงศ์. (2561). *ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท บรูพา เทคโนโลยี เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (มหาชน) สาขากรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภาภรณ์ สายรุ่ง. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรสา อัครวาญจน์. (2560). *คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กับประสิทธิภาพของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร*. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อนุศรา สกีแพทย์. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 13*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนุสรณ์ ยิ่งสุขสมหวัง. (2561). *สภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อานัฐชัย เอี่ยมพงษ์. (2561). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ที.เอ.ซี.คอนซูเมอร์ จำกัด (มหาชน)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.