

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1  
THE QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING WORK EFFICIENCY OF STAFFS  
OF BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 1

ทิภาพันท์ ชันโท

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thipapan Khanto

E-mail: 6314154085@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) กลุ่ม ตัวอย่างในการศึกษาคือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร1 มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 125 คน โดยใช้ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น(Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมเท่ากับ 0.935 เป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุ ต่ำกว่า 31 ปี ซึ่งมีสถานภาพโสด อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 4 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุ ต่ำกว่า 31 ปี ซึ่งมีสถานภาพโสด อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 4 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และสถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ** : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study personal factors such as sex, age, marriage status, degree of study, work experience , received monthly income, period of employment that affected to study work efficiency of staffs of Bangkok Area Revenue Office 1 2) to study to study the quality of work life Adequate and fair compensation Safe and healthy environment Development of human capacities Social integration in the work organization Balanced role of work affecting work efficiency of staffs of Bangkok Area Revenue Office 1

The sample group was 125 people of staffs of Bangkok Area Revenue Office 1. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data quality of work life with the total Cronbach' s Alpha 0.935. 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 LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of the respondents are female, under 31 years old, with single marital status, received Bachelor's Degree, practitioner level and had worked under or equal 4 years, received monthly income of 10,001 – 20,000 bath and the government officials , The quality of work life had overall staffs of Bangkok Area Revenue Office 1 at the high level , when focus in a part showed that The quality of work life such as , Development of human capacities

has the highest mean and Social integration in the work organization has the highest mean. The hypothesis testing was found that staffs of Bangkok Area Revenue Office 1 with age, work experience and received monthly income was different at statistical significance of 0.05 levels. The quality of work life Adequate and fair compensation Safe and healthy environment Development of human capacities Social integration in the work organization Balanced role of work affecting work efficiency of staffs of Bangkok Area Revenue Office 1 at statistical significance of 0.01 levels.

**Keywords:** Quality of work life; Work efficiency

## บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ส่งผลให้ทุกภาคส่วนมีการปรับตัว หรือเปลี่ยนแปลง เพื่อความอยู่รอด ซึ่งส่งผลกระทบต่อเกิดการเปลี่ยนแปลงยอมทำให้หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรไม่ว่าจะเป็นการบริหารคน(Man) เงิน(Money) วัสดุ(Material) และการบริหารจัดการ (Management)

กรมสรรพากร มีภารกิจหลักคือการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์คือ จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากร และของผู้เสียภาษี มุ่งพัฒนาระบบ3เศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้ โดยสร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการที่เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้อง ครบถ้วน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม กรมสรรพากรจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ D2 DRIVE เพื่อให้เป็นองค์กรที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจให้กับประเทศได้อย่างเต็มกำลังความสามารถและบรรลุเป้าหมายก้าวไปสู่ Digital RD 2020 ซึ่งมียุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนที่เก่ง ดี และมีความสุข โดยจะเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและปรับปรุงกระบวนการทำงานลดระยะเวลาขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานและปรับปรุงการบริหารและเสนอแนะเป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริม บุคลากรกรมสรรพากรให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อที่ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

### **ขอบเขตงานวิจัย**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำนวนทั้งสิ้น 180 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล รายงานข้อมูลบุคลากรของกรมสรรพากร, 2566) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดโดยการคำนวณใช้สูตรของ Yamane 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการใช้ในงานวิจัยจำนวน 125 ตัวอย่าง

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

### **สมมติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสถานภาพการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา**

1. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

3. เพื่อทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว

4. เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน และเสนอแนะเป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริม บุคลากรกรมสรรพากรให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎี

### 1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ

Peterson and Plowman (1989) ได้ให้ แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติ ได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัท วางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและ ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

### 2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรศาสตร์ หรือ Demography มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก 2 คำ คือ Demo = people คือ ประชากร และ Graphy = description หรือ study คือ การบรรยายหรือ การศึกษา ดังนั้น ประชากรศาสตร์ (Demography) จึงเป็นการพรรณนาหรือบรรยาย ศึกษาเกี่ยวกับคนหรือประชากร (ดร. สุคนธ์ ประสิทธิ์วัฒนเสรี, 2563) สอดคล้องกับวิกิพีเดียสารานุกรมเสรี (2563) ที่อธิบายปัจจัยประชากรศาสตร์ว่า ประชากรศาสตร์ (อังกฤษ: demography) เป็นการศึกษาทางสถิติของประชากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมนุษย์ จัดเป็น วิทยาศาสตร์ทั่วไปแขนงหนึ่ง ศาสตร์นี้สามารถใช้วิเคราะห์ประชากรมีชีวิตพลวัตใด ๆ ก็ได้ คือ ประชากรที่เปลี่ยนแปลงตามเวลาหรือสถานที่ ประชากรศาสตร์ครอบคลุมการศึกษาขนาด โครงสร้าง และการกระจายของ ประชากรเหล่านี้ และการเปลี่ยนแปลงเชิงพื้นที่หรือเวลาในประชากรเมื่อมีการเกิด การย้ายถิ่น การเปลี่ยนตามวัยและการเสียชีวิต สามารถประมาณการประชากรของโลกได้โดยอาศัยการวิจัยทางประชากรศาสตร์

### 3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Richard E. Walton (1973) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็น คุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออก เป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation)

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy environment)
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Development of human capacities)
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security)
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration in the work organization)
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism)
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (Balanced role of work)
8. ลักษณะงานคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially beneficial and responsible work)

#### 4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

กรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2566) มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีการรับมรดก ซึ่ง กรมสรรพากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึง และเป็นธรรมเพื่อเป็นไปตามกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมดจำนวน 30 พื้นที่ ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีพื้นที่รับผิดชอบ คือ เขตพระนคร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผลการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค รวมทั้งกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ ตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ตอบข้อหารือทางภาษีอากร พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ตลอดจนกำกับ ติดตามควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้การวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) เป็น การวิจัยที่มุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าที่เน้นสถานการณ์ที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันศึกษาตามสถานภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติโดยไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้วิธีเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำนวนทั้งสิ้น 180 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล รายงานข้อมูลบุคลากรของกรมสรรพากร, 2566)

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษาโดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดและ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และการให้ความหมายนิยามศัพท์เฉพาะ รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยวิธีการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) สำหรับการตั้งคำถามในแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงนิยามศัพท์เฉพาะ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาทางการวิจัยเรื่องที่ ต้องการศึกษ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 เป็นข้อคำถามของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนและสถานภาพการทำงาน จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ซึ่งเป็น แบบชนิดที่กำหนดให้เลือกตอบ (Checklist) เพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่ซึ่งประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ ซึ่งเป็นคำถาม ในลักษณะประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร1 ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อลักษณะประเมินระดับความคิดเห็นทั้งหมด 5ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมถึงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

## 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บ รวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการ วิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

2. นิยามศัพท์เฉพาะเป็นการให้ความหมายนิยามศัพท์กับตัวแปรที่จำแนกตาม ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม

4. ดำเนินการจัดทำร่างแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากนิยามศัพท์เฉพาะ

5. ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามดังกล่าว ที่จัดสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ก่อน (Content Validity)

## 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยทำการ นำเสนอแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเป็นการ ตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมเนื้อหาที่จะทำการวิจัยรวมถึงการจัดเรียงลำดับคำถามและภาษาที่ใช้ในการวิจัยว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ และนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้จริง โดยใช้วิธีวัดความตรง เชิงเนื้อหา (Content Validity)

2. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหา และปริมาณของข้อคำถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Item Variable Congruence Index)

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับศึกษาวิจัยในครั้งนี้ (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อทำการ ตรวจสอบคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาค (Cronbach' s Alpha) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จากการศึกษาวิจัย พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach' s Alpha) รวมของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม 2. ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ 3. ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4. ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 5. ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว โดยรวมเท่ากับ 0.935

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผ่านการประเมินค่าความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน มาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 125 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified Sampling) ด้วยวิธีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะสุ่ม โดยใช้กรอบตัวอย่าง (Sampling Frame) ที่เป็นบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการเปรียบเทียบจำนวนประชากรข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ผลลัพธ์ของการคำนวณที่ได้จะเป็นสัดส่วนร้อยละของจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยเลือกใช้สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ปัจจัยด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและ



พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

## 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์จากสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนและสถานภาพการทำงาน ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test

2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่า มีความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่า มีความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่า มีความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่า มีความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่า มีความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่า มีความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

2.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

2.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

2.2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

2.2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

2.2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

### **ผลการวิจัยและอภิปรายผล**

ผลการศึกษสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพการทำงาน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 พบว่า

ผลสำรวจบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำนวน 125 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 โดยมีช่วงอายุ ต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 ซึ่งมีสถานภาพโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 มีรายได้ต่อ

เดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 และสถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีความเห็นต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.109 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.304 รองลงมาได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.238 ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.042 ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.953 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

## ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสถานภาพการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรา กล้าหาญ (2561) พบว่าเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชายทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพ ด้านการทันเวลาในการทำงานและด้านปริมาณ ซึ่งส่วนตัวผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เพศหญิงอาจจะมีความรับผิดชอบมากกว่าเพศชายในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเหตุที่ว่าเพศหญิงส่วนมากมีความละเอียดอ่อนในด้านจิตใจจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝนทิพย์ หอมไม่วาย (2562) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความคิด ทักษะ และพฤติกรรมในการทำงานต่างกัน

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนัญญา ทองสุข (2563)

บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานมากที่สุด

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ชนัญญา ทองสุข (2563) บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน

1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผนทิพย์ หอมไม่วาย (2562) พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน จากการศึกษากลุ่ม ตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานไม่นาน (5-10 ปี) จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีระยะเวลาการทำงานมานาน เนื่องจากการทำงานเดิม ๆ งานที่ไม่มีความท้าทายเป็นระยะเวลานาน ทำให้ บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในงานส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุรรา กล้าหาญ (2562) พบว่า พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน ผลวิจัยพบว่า ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 44,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผนทิพย์ หอมไม่วาย (2562) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดย ภาพรวมต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่สูงกว่า ซึ่ง บุคลากรที่ตำแหน่งงานต่ำกว่า ต้องการแสดงความสามารถและศักยภาพของตนเองออกมา นำไปสู่การ แข่งขัน เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิริญญา นิลพันธ์ (2561) ได้อธิบายว่า ค่าตอบแทนที่

เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับ มาก ค่าตอบแทน ในความหมายนี้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวจริง (Salary and Wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair Pay) คือ การจ่าย ค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสม

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการมีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร คงประโคน (2563) ได้อธิบายว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การทำงานในสถานที่ทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการควบคุม เสียงหรือกลิ่นที่ก่อให้เกิดการรบกวนต่อการทำงาน รวมถึงมีความปลอดภัยนั้น ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและ ปลอดภัย ได้ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีความ ปลอดภัย ทั้งทางด้านร่างกายและการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการควบคุมทั้งด้านแสงสว่าง เสียง กลิ่นซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพหรือการรบกวนแก่ผู้ปฏิบัติงาน

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มากที่สุด สอดคล้องกับ พิชามณูย์ สมบุญ (2561) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นเรื่องที่ควรรักษามาตรฐานไว้ เช่น บริษัทมีการเปิดให้เสนอนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาองค์การพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้ได้อบรม ประชุม สัมมนาต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการสนับสนุนผลงานโดยการมอบรางวัลสำหรับผู้ที่ประสบ ความสำเร็จในการพัฒนาด้านต่างๆ มีแหล่งความรู้ของข้อมูลข่าวสารที่ค้นคว้าได้อย่างสะดวก ทั้งนี้ เมื่อบริษัทเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานสามารถพัฒนาและแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่แล้ว ย่อมทำให้พนักงานมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองให้เกิดประโยชน์ในงาน และเกิดความภาคภูมิใจ พอใจกับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น

2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสายชล คงทิม (2562) บูรณาการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี ข้าราชการสำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน มีความเห็นว่า คนในองค์กรส่วนใหญ่สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี บรรยากาศในการทำงานมีการปฏิสัมพันธ์กันด้วยความจริงใจได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานในทีมอยู่เสมอ มีความสุขที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทุกฝ่ายงานมี ความสัมพันธ์ที่ดี

2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรัญญา นิลพันธ์ (2561) ได้อธิบายว่า เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว อยู่ในระดับมากที่สุดการทำงานในองค์กรไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิต มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวนนอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ (Recreation) องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาของชีวิตซึ่งอาจเป็นระยะเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างงาน (Break) หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำสัปดาห์ และวันหยุดพิเศษเนื่องในวันงานเทศกาลต่างๆ

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาขอบเขตด้านประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ขยายการศึกษาประชากรทั้งกรมสรรพากร เพื่อให้ได้ความแตกต่างและความหลากหลายของงานวิจัยที่มากขึ้น

2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่นเพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ด้าน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ลักษณะงาน คำนี้ถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

### **เอกสารอ้างอิง**

กนกพร คงประโคน. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.

สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรมสรรพากร. (2566). *เกี่ยวกับกรมสรรพากร*. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566, จาก

<https://www.rd.go.th/321.html>

ชนัญญา ทองสุข. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พนทิพย์ หอมไม่วาย. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรม

สรรพสามิต. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิชามญช์ สมบุญ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

พิรัญญา นิลพันธ์. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง

อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ระบบงานกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร. (2566). สารสนเทศบุคลากรกรมสรรพากร.

สายชล คงทิม. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.

สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

สุคนธ์ ประสิทธิ์วัฒนเสรี. (2563) ลักษณะทั่วไปของประชากรศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566. จาก

[http://www.sukon.cmustat.com/STAT208343/chap1\\_343.pdf](http://www.sukon.cmustat.com/STAT208343/chap1_343.pdf)

อรรวรา กล้าหาญ. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานการรถไฟ

แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Hellriegel, D. and J. w. Slocum, Jr. (2004). Organizational Behavior. 10th ed. OH: Thomson/ South-

Western.

Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). Business Organization and Management. Homewood, Illinois:

Richard D. Irwin

Walton, R.E. (1973). Quality of Working Lift : What Is It?. Stone Management Review. 15 (September

1973). p. 12-16.

Yamane, T. (1973 ). Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed). New York: Harper and Row

Publications.