

คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานหนึ่งใน
สังกัดกระทรวงการคลัง

The Impact of Quality of Life on Work Performance of Government Officer Who Work at
the Ministry of Finance

พีรธรรม อยู่คง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง 2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง 3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัด จำนวน 300 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในรูปแบบของการสุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) กับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันคือเพศ และทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (One Way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัดโดยรวมอยู่ในระดับดี ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการมีพื้นที่ส่วนตัวนอกเหนือจากงาน และด้านความเกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคม มีอิทธิพลทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ โดยด้านความเกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีพื้นที่ส่วนตัวนอกเหนือจากงาน โอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และบรรยากาศในการทำงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน , ประสิทธิภาพในการทำงาน , หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง

Abstract

This research "The Impact of Quality of Life on Work Performance of Government Officer Who Work at the Ministry of Finance" aims to: 1) Study the quality of life and work performance of government officer who work at the Ministry of Finance 2) Compare the differences in work performance based on individual factors of government Officer and 3) Examine the aspects of work quality of life that influence work performance of Government Officer Who Work at the Ministry of Finance.

This research was quantitative research. The sample group consisted of 300 government officer from the Regional Revenue Department 7 and Area Revenue Office that belong to. The research tool was a questionnaire to gather data by using random sampling. Data analysis was conducted using percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing. The T-test was used to compare differences between two independent variables, such as gender. Analysis of variance (ANOVA - F-test) was used to test differences in means, and multiple regression analysis was performed.

The findings revealed that : the overall quality of life at work and the overall work performance of government officer from the Regional Revenue Department 7 and Area Revenue Office that belong to was at a good level. In the section of hypothesis testing, it was found that the quality of life at work in terms of work atmosphere, having personal space outside of work, and community and social involvement had both positive and negative impacts on work performance. Among these, community and social involvement had the highest influence on work performance, followed by having personal space outside of work, opportunities for self-development, and work atmosphere, respectively.

Keywords: Quality of life at work, work performance, government officer under the Ministry of Finance.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปีงบประมาณ 2567 รัฐบาลมีค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของภาครัฐ จำนวน 622,340 ล้านบาท สูงขึ้นกว่าปีงบประมาณก่อนหน้า 7,892 ล้านบาท (ระบบข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ ,2567) ประกอบกับสถานการณ์เศรษฐกิจของไทยที่ยังคงอยู่ในช่วงฟื้นตัว ทำให้ภาครัฐต้องจัดทำงบประมาณแบบขาดดุลและควบคุมให้ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรไม่เกินร้อยละ 4 ของวงเงินงบประมาณ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ,ไม่ระบุปี) ผลที่ตามมาคือมีการพยายามลดค่าใช้จ่ายบุคลากรลง ผ่านการจ้างงานในรูปแบบอื่นทดแทนข้าราชการที่เกษียณอายุ (สำนักพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน , 2567) ซึ่งคาดการณ์ว่าจะช่วยลดค่าใช้จ่ายระยะยาวของภาครัฐได้ แต่สิ่งที่พบ ณ ปัจจุบันคือภาระงานที่เพิ่มสูงขึ้นของบุคลากรภาครัฐ เนื่องจากพนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวที่มีการจัดจ้างทดแทนข้าราชการนั้นไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการปฏิบัติงานบางประการ ประกอบกับระยะเวลาการคืนอัตราตำแหน่งของข้าราชการที่เกษียณอายุที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจัดสรรคืนให้กับหน่วยงานต่างๆ นั้นจำเป็นต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง แต่ทั้งนี้เมื่อดูข้อมูลการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร พบว่ายังคงมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมที่ไม่ลดลง (กรมสรรพากร ,2566) แม้จะมีอัตรากำลังพลลดลงก็ตาม แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรนอกเหนือจากจำนวนบุคลากร

เนื่องจากการจัดเก็บภาษีเป็นลักษณะงานที่เป็นรูปแบบของรัฐต่อประชาชน จึงต้องมีความแม่นยำในการทำงาน แต่ขณะเดียวกันก็ต้องมีความรวดเร็วเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนมากเกินไป เช่นในกรณีที่ตรวจพบการขาดยื่นภาษีหรือยื่นภาษีไม่ถูกต้อง หากมีการปฏิบัติงานที่ล่าช้า ย่อมส่งผลให้เบี้ยปรับและเงินเพิ่มตามกฎหมายที่ผู้เสียภาษียื่นนั้นๆ เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาไปด้วย ดังนั้นข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน จึงมีความกดดันในการปฏิบัติงานที่สูงส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงาน ประกอบกับการขาดแคลนอัตรากำลังโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนงานที่มีความจำเป็น ทำให้ภาระงานต่อข้าราชการต่อคนเพิ่มสูงขึ้น จนหลายครั้งผู้ปฏิบัติงานมีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษใดๆ เพื่อให้งานในความรับผิดชอบเสร็จสิ้นภายในกำหนดเวลา ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อกันจนเกิดความกดดันและความเครียด และเมื่อต้องทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดเพิ่ม ย่อมส่งผลให้มีเวลาพักผ่อนและผ่อนคลายความเครียดลดน้อยลง สิ่งเหล่านี้ทำให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานหลายคนมีสภาวะหมดไฟในการทำงาน และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน และนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ในสังกัดกระทรวงการคลัง
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ในสังกัดกระทรวงการคลัง
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ในสังกัดกระทรวงการคลัง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ในสังกัดกระทรวงการคลังมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ในสังกัดกระทรวงการคลัง

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้มีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรต้น ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

- 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานในสังกัด

- 1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton (1975) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ด้านโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง (Development of Human Capacities) ด้านโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน (Growth and Security) ด้านบรรยากาศในการทำงาน (Social Integration) ด้านกฎระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานที่เป็นธรรม (Constitutionalism) ด้านการมีพื้นที่ส่วนตัวนอกเหนือจากงาน (The Total Life Space) และด้านความเกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคมรอบตัว (Social Relevance)

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย 1 ตัวแปร คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) และด้านค่าใช้จ่าย (Cost)

ด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง ระดับจังหวัดและระดับสำนักงานภาคภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานภาค 7 จำนวน 926 ราย (โครงสร้างอัตรากำลังสรรพากร ,สิงหาคม 2564) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (1970) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 300 คน แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) แยกไปตามสำนักงานย่อยในระดับภาคและระดับพื้นที่

ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษา คือ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2567 เป็นระยะเวลารวม 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า การเสริมสร้างชีวิตและความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน โดยไม่ใช่เพียงการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม หรือการให้ค่าตอบแทนเท่านั้น

แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรรณิกา พันเจาะจง (2562 , น.7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือองค์ประกอบของความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถประเมินผลได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงานที่สำเร็จ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน

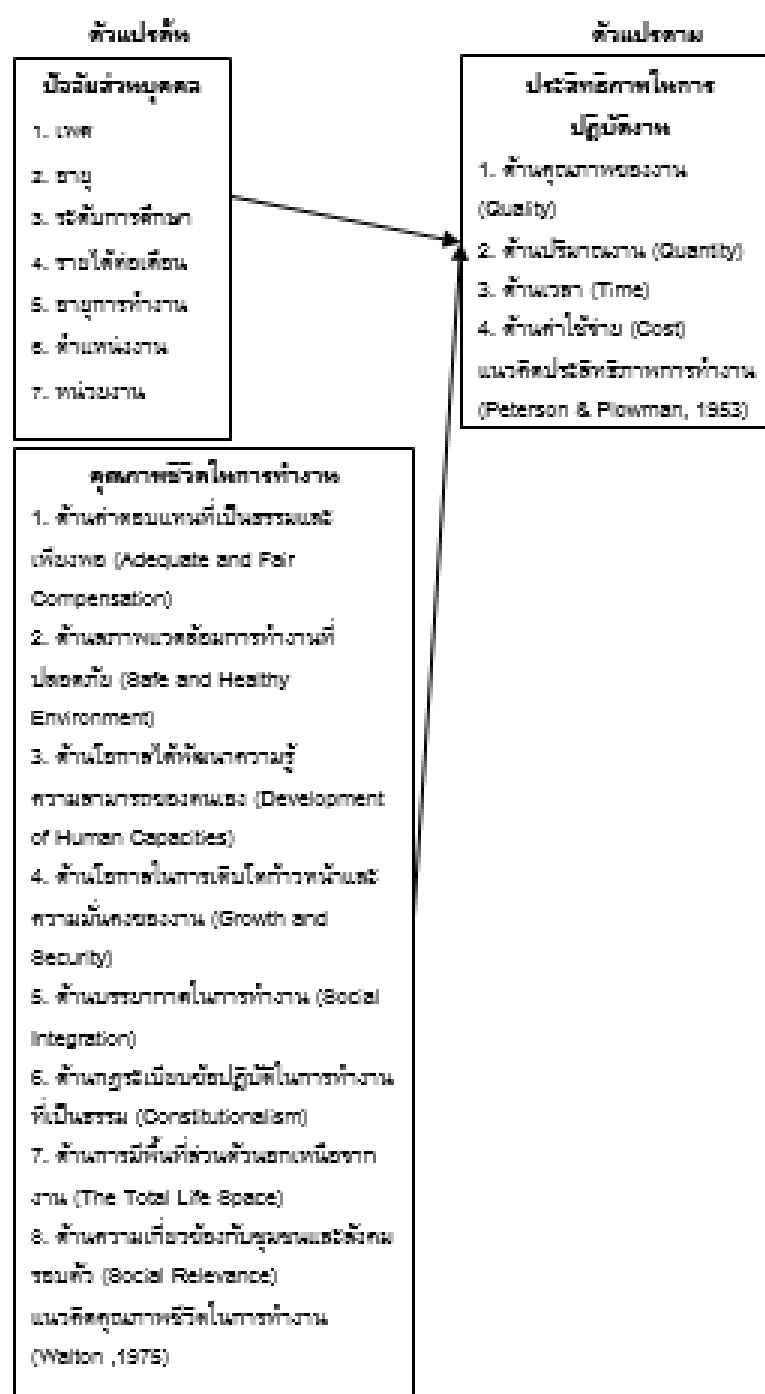
ปภาวี วงศ์วิทย์กัจจ (2565 , น.29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรหรือวิธีการในการปฏิบัติงาน กับผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน โดยวัดได้จากการใช้ทรัพยากรที่ประหยัดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด รวมทั้งการเกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มูสตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับมาก

อิสริย์ จิรพัสนิรุชา (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลกระทบต่อในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการรัฐการส่วนกลาง สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการรัฐการส่วนกลาง สำนักงานอัยการสูงสุด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ตามลงมาด้วยด้านการทำงานร่วมกัน ด้านที่สามคือด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านต่อมาคือด้านสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคล แบบสำรวจรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง และตอนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรง ได้ค่า IOC = 0.94 แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายตัวอย่าง 30 รายได้ระดับความเชื่อมั่น 0.972 โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach (1984) ซึ่งแสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.75) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ T-test สำหรับตัวแปรเพศ และ F-test (One Way Analysis of Variance) สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าข้าราชการกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน (ร้อยละ 84.30) มีอายุระหว่าง 39 - 49 ปี จำนวน 131 คน (ร้อยละ 43.70) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 218 คน (ร้อยละ 72.70) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 100 คน (ร้อยละ 33.30) ทำงานอยู่ในตำแหน่งส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร และทีมกำกับดูแลพิเศษ จำนวน 119 คน (ร้อยละ 39.70) และมีอายุการทำงานอยู่ที่ระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 41.70)

ตาราง 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	3.22	0.778	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	4.07	0.667	ดี
ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.85	0.671	ดี
ด้านโอกาสการเติบโตและความมั่นคง	3.69	0.762	ดี
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	4.07	0.642	ดี
ด้านกฎระเบียบในการทำงานที่เป็นธรรม	4.08	0.644	ดี
ด้านการมีพื้นที่ส่วนตัวนอกเหนือจากงาน	4.17	0.645	ดี
ด้านความเกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคม	4.13	0.619	ดี
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.90	0.530	ดี

จากตาราง 1 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัดโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.530 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าการมีพื้นที่ส่วนตัวนอกเหนือจากงาน ความเกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคมรอบตัว กฎระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานที่เป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย บรรยากาศในการทำงาน โอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง และโอกาสในการเติบโตและความมั่นคงของงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 ,4.13 ,4.08 ,4.07 ,4.07 ,3.85 และ 3.69 ตามลำดับ ขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 โดยทั้ง 4 ข้อ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.530 – 0.778

ตาราง 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.12	0.582	ดี
ด้านปริมาณงาน	4.01	0.731	ดี
ด้านเวลา	3.89	0.757	ดี
ด้านค่าใช้จ่าย	4.45	0.570	ดีมาก
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	4.12	0.552	ดี

จากตาราง 2 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัดโดยรวม ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี ขณะที่ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดีมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ในสังกัดกระทรวงการคลังมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	-1.910	0.848	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	0.683	0.563	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	3.546	0.030*	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.677	0.556	ไม่แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน	14.767	0.000*	แตกต่างกัน
อายุการทำงาน	1.334	0.263	ไม่แตกต่างกัน
หน่วยงานในสังกัด	3.172	0.014*	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) และพบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับปวส. หรือระดับอนุปริญญา มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท - เอก ที่ 0.4186 และข้าราชการที่ทำงานอยู่ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร และทีมกำกับดูแลพิเศษ ข้าราชการที่ทำงานอยู่ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกรรมวิธีและคืบภาษี ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง และส่วนงานอื่นๆ มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าข้าราชการที่ทำงานอยู่ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร และทีมกำกับดูแลพิเศษ ที่ 0.3751 , 0.4661 และ 0.2971 ตามลำดับ และข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบูรณ์ ที่ 0.3929

ตาราง 7 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.281		6.883	0.000
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	0.026	0.037	0.681	0.497
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	0.061	0.074	1.241	0.216
ด้านโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ	0.105	0.128	1.951	0.020*
ด้านโอกาสในการเติบโตและความมั่นคง	0.037	0.051	0.753	0.452
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	-0.117	-0.137	-2.000	0.046*
ด้านกฎระเบียบในการทำงานที่เป็นธรรม	0.016	0.124	1.602	0.110
ด้านการมีพื้นที่ส่วนตัวนอกเหนือจากงาน	0.179	0.210	3.344	0.001*
ด้านความเกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคม	0.307	0.344	5.455	0.000*
$R_2 = 0.707$, Adjusted $R_2 = 0.500$, $F = 36.327$, $Sig = 0.000^*$				
$Y_T = 1.281 + 0.105 x_1 + (-0.117)x_2 + 0.179x_3 + 0.307x_4$				

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัด โดยจากค่าสัมประสิทธิ์ พบว่าในด้านโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความเกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคม และด้านการมีพื้นที่ส่วนตัวนอกเหนือจากงาน ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 0.105 ,0.179 และ 0.307 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ขณะที่ด้านบรรยากาศในการทำงานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง 0.117 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่าคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง พบว่าข้าราชการผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 39 - 49 ปี มีอายุการทำงานอยู่ที่ระหว่าง 21 - 30 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี สอดคล้องกับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท อีกทั้ง จากข้อมูลพบว่ากลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดนั้นทำงานอยู่ในตำแหน่งส่วนหน้าและตรวจสอบภาษีอากร และทีมกำกับดูแลพิเศษ ซึ่งเป็นตำแหน่งหลักของหน่วยงาน

คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 และสรรพากรพื้นที่ในสังกัด โดยรวมอยู่ในระดับดี และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้าน 1.) ความเกี่ยวข้องกับชุมชนและสังคม ซึ่งคาดว่าเป็นผลมาจาก ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองและการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองจากการได้ปฏิบัติงาน และได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือสงสัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภาษี 2.) ด้านการมีพื้นที่ส่วนตัวนอกเหนือจากงาน ซึ่งคาดว่าเป็นผลมาจากการที่ข้าราชการกลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าตอบแทนที่พออยู่ได้แล้ว และมีอายุที่อยู่ในช่วงวัยกลางคน จึงมองว่าการได้รับการพักผ่อนและการจัดสรรช่วงเวลาวันหยุดที่เหมาะสมช่วยให้การทำงานในวันถัดไปมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3.) ด้านโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ซึ่งคาดว่าเป็นผลมาจากการที่ข้าราชการได้รับการอบรมด้านภาษีอากรจากหน่วยงานส่วนกลางเป็นประจำในทุกครั้งที่มีการออกข้อกำหนดใหม่ ส่งผลโดยตรงต่อการทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 4.) ด้านบรรยากาศในการทำงาน แต่มีผลในลักษณะตรงกันข้าม ซึ่งคาดว่าเป็นผลมาจากการที่เมื่อบรรยากาศในการทำงานดีมากเกินไป ทำให้เกิดการหย่อนยานในการทำงานของบุคลากร และด้วยความที่ผู้บังคับบัญชาจะไม่มาควบคุมตรวจสอบใดที่งานครบถ้วนตามกำหนด แต่อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1. หน่วยงานควรมีการพิจารณาเพิ่มแรงจูงใจในการเลือกเข้ามาทำงานในหน่วยงาน เช่น การรับรองว่าในการเลือกที่บรรจุรอบแรก หน่วยงานจะไม่ให้มีแค่ตัวเลือกสำนักงานในเขตส่วนกลาง หรือการลดเงื่อนไขการขอย้ายของบุคลากรจากทุก 2 ปี เหลือ 1 ปี เป็นต้น
2. หน่วยงานควรเป็นการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนตามความเสี่ยงหรือความชำนาญในงานเฉพาะทาง การพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนกรณีทำงานล่วงเวลาที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมตามความเป็นจริงเพิ่มขึ้น หรือเป็นการเพิ่มสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น การช่วยเหลือค่าเช่าบ้านในกรณีที่บุคลากรบรรจุและปฏิบัติงานในพื้นที่เมืองใหญ่ที่มีบ้านพักข้าราชการไม่เพียงพอ
3. หน่วยงานควรพิจารณาปรับปรุงระบบการทดแทนอัตรากำลังในเวลาเร่งด่วน เช่น การจัดสรรบุคลากรที่พอปลีกเวลาได้ไปช่วยงานชั่วคราว หรือการปรับปรุงการกระจายงานให้เท่าเทียมในแง่ความซับซ้อน เนื่องจากบางสำนักงานพบว่าผู้บังคับบัญชามักมอบงานที่ซับซ้อนให้คนที่ทำได้ แต่ผลที่ตามมาคือบุคลากรคนนั้นจะเกิดความเครียดอย่างมาก และส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในภาพรวม

บรรณานุกรม

- กรรณิกา พันเจาะจง. (2562 , น.7). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17.สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปภาวี วงศ์วิทย์กำจร .(2565 , น.29). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีสังกัดกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร.การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มูสตอฟา หมัดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง.สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อิสริย์ จิรพัสนิรุชา. (2566).คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลกระทบในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการส่วนกลาง สำนักงานอัยการสูงสุด.การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.