

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร
The relationship between the quality of work life and work efficiency:
A case study of government officials in
the Revenue Department Bangkok Area

ณัฐจินต์ เสี่ยงโชคอยู่
Nathajin Seichokyu

กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
ผู้รับผิดชอบบทความ: nathajins@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร และเพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 99 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากการใช้สูตร Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 10 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test ค่าสถิติ F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร โดย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านเวลาที่ใช้งาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานครด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความรวดเร็วของงานและการมีงานประจำ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าและด้านความซับซ้อนของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ข้าราชการกรมสรรพากร

Abstract

This research studied the relationship between the quality of work life and the work efficiency of government officials at the Revenue Department in Bangkok. The research aims to study the level of quality of work life and the work efficiency of government officials at the

Revenue Department , and also to empirically investigate the relationship level between the quality of work life and the performance efficiency of government officials' the Revenue Department in the Bangkok area. The sample group was the government officials in Revenue Department located in Bangkok area at a total of 99 officials by Taro Yamane's theory with the Error value at 10% using stratified random sampling method. The tool used to collect data was questionnaires. The statistics used in this research comprised of several descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Further, the inferential statistical used to examine hypothesis consisting of t-test, F-test (one-way ANOVA), Least Significant Difference test (LSD), and Pearson product moment correlation coefficient at 95% confidence level. According to the level of quality of work life and the work efficiency of government officials at the Revenue Department, the research findings contended that the level of quality of work life and the work efficiency were at a high level in all aspects, which arranged of the average from greatest to least as follows: the opportunities and progress; and the time spent. Further, the finding of this research highlights that the quality of working life of the Revenue Department officials in Bangkok regarding the work independence; the fast-pace of work and full-time job; the interaction of work; the opportunities and progress; and the work complexity were associated with the work efficiency of government officials in the same directions.

Keywords: quality of working life; work efficiency; Revenue Department.

บทนำ

คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาจึงถือว่าคนเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในองค์กร ที่เป็นผู้จุดประกายความคิด สรรค์สร้างสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ดังนั้น ท่ามกลางเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า องค์กรจะต้องหาวิธีที่จะรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรให้นานที่สุด และการที่จะทำให้บุคลากรดึงศักยภาพที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มกำลังความสามารถ องค์กรจะต้องคำนึงถึงความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่สำคัญคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of working life) ซึ่งในปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นยุทธศาสตร์หลักที่ต้องดำเนินการ ให้บุคลากรมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด และคุณภาพชีวิตในการทำงานยังถือว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

กรมสรรพากรถือเป็นหน่วยงานหลักและมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ คือ มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่

เกี่ยวข้อง ให้ได้ตามประมาณการที่รัฐบาลกำหนด เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำไปพัฒนาประเทศ โดยกรมสรรพากรได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการจัดเก็บภาษี ไว้ดังนี้

1. การบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน
2. สร้างนวัตกรรมด้านการบริหารและการบริการสู่สากล
3. บริหารจัดการองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล ซึ่งกรมสรรพากรเห็นว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสำเร็จได้

กรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2556-2559 เรื่องการบริหารจัดการองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล เน้นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความผูกพันต่อองค์กร ด้วยการสำรวจปัจจัยที่จะสร้างความผูกพันในการทำงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลที่โปร่งใส เป็นธรรม สร้างความก้าวหน้าทางเดินสายอาชีพ (career path) อัตราค่าจ้างทดแทน นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งกรมสรรพากรได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นมา

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรด้านการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ได้ดำเนินการมา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรในระดับมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบสำคัญที่มีบทบาทในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมาย แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Sashkin and Lengermann (1984, p. 133-144) เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความรวดเร็วของงานและการมีงานประจำ การมีปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน โอกาสและความก้าวหน้าและความซับซ้อนของงาน และเลือกใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953, p. 433) เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
3. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความรวดเร็วของงานและการมีงานประจำ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าและด้านความซับซ้อนของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงบวก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7,224 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 10 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 99 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบ (questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งเป็นระดับ 4 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถามไปยังหน่วยงานของกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 99 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.99 ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (แบบสอบถาม) โดยนำไปทดลองใช้ดูก่อน แล้วนำผลมาวิเคราะห์ทั้งฉบับเพื่อดูค่าความเชื่อถือได้ (reliability) มีค่าเท่ากับ 0.9586

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 99 คน ซึ่งเป็นข้าราชการกรมสรรพากร และเก็บรวบรวมด้วยตนเองจนครบแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดพร้อมก็นำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการนำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) วัดระดับคุณภาพชีวิตและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ ค่า t-test และค่า F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (multiple comparisons test) ด้วยค่าสถิติ Fisher's least significant difference (LSD) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของ correlation analysis แบบ Pearson correlation coefficient (r)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร ได้สรุปผลการวิจัยไว้ 3 ตอน คือ 1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล 2) วิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ 3) วิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลแต่ละตอนได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.1 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 38 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.7 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59 ระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 72.4 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 63.3 ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ อยู่ในตำแหน่งอาวุโส/ชำนาญการพิเศษคิดเป็นร้อยละ 63.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับได้ดังนี้ลำดับที่ 1 ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นสูงสุดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ลำดับที่ 2 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ลำดับที่ 3 ด้านความซับซ้อนของงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ลำดับที่ 4 ด้านความรวดเร็วของงานและการมีงานประจำ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ลำดับที่ 5 ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มี

ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ลำดับที่ 2 ด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ลำดับที่ 3 ด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และลำดับที่ 4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ข้าราชการกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในปัจจัยด้านรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จขององค์กร อยู่ในลำดับความคิดเห็นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และรองลงมาคือด้านความมีอิสระในการทำงานในปัจจัยด้านการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ที่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 กล่าวคือ ข้าราชการมีจิตสำนึกอยู่เสมอว่ากรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในการเก็บภาษีเพื่อนำไปพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง จึงมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร ก็จะมีทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับ กรมสรรพากร ได้กำหนด กฎระเบียบในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามกรอบที่กำหนด โดยปราศจากการติดตามควบคุมให้เกิดความเครียด จึงมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ข้าราชการกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพของงาน ในปัจจัยด้านมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงคุณภาพของงานหรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในลำดับความคิดเห็นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ในปัจจัยด้านสามารถชี้แจงถึงการล่าช้าของงานหรือผลงานได้ในกรณีที่ไม่สามารถทำงานตามแผนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 กล่าวคือ ข้าราชการกรมสรรพากร มีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูง เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร แม้ว่าในบางกรณีจะเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ก็สามารถชี้แจงเหตุของความล่าช้าได้ เนื่องจากข้าราชการกรมสรรพากรมีความรับผิดชอบสูง การปฏิบัติงานจึงต้องใช้เวลารอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อคุณภาพของงานที่มีประสิทธิภาพเป็นหลักเสมอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก จากการศึกษ พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดเช่นเดียวกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพ และระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพทางเพศ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานครทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะส่วนบุคคล เป็นเพียงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งกรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าของหน่วยงาน ในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อายุ สถานภาพ และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีดา โพธิ์สุวรรณ (2540) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจาก กลุ่มอายุมาก สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น จะมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงและมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอายุน้อย

สมมติฐานที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความรวดเร็วของงานและการมีงานประจำ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านความซับซ้อนของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกันเมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ไปในทิศทางเดียวกัน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรด้านความรวดเร็วของงานและการมีงานประจำมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ ไปในทิศทางเดียวกัน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ไปในทิศทางเดียวกัน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ด้านโอกาสและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ไปในทิศทางเดียวกัน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร ด้านความซับซ้อนของงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร” มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1.1 โดยลักษณะงานของกรมสรรพากร ปริมาณงานมีมาก แต่บุคลากรมีน้อย จึงเกิดสภาพงานล้นคน ประกอบกับ การปฏิบัติงานยุ่งยากซับซ้อนขึ้น เป็นเหตุให้ข้าราชการกรมสรรพากร เกิดภาวะเครียดจากการทำงาน ผู้บริหารจึงควรดูแลด้านคุณภาพชีวิตโดยการส่งเสริมกิจกรรมสันทนาการไว้ในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ผ่อนคลายจากภาระงาน

1.1.2 กรมสรรพากรควรมีนโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) ที่มุ่งเน้นให้ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ.2554)

1.2 ข้อเสนอแนะในด้านบริหาร

1.2.1 ควรปรับโครงสร้างการบริหารงานภายใน โดยมีการปรับปรุง กฎ ระเบียบ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวสอดคล้องกับปริมาณงานและปริมาณคน

1.2.2 ระบบการสรรหา คัดเลือกและการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม โดยวัดจากผลงานและความตั้งใจทุ่มเท เพื่อองค์กร

1.2.3 เปิดโอกาสให้ข้าราชการได้เข้ารับการฝึกอบรม เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทัวถึง

1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1.3.1 ควรมีการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรทั่วประเทศ เพื่อจะได้ทราบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างสังคมเมืองกับส่วนภูมิภาคในแต่ละพื้นที่ เพื่อแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการได้อย่างทั่วถึง

1.3.2 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่สะท้อนภาพของคุณภาพชีวิตในการทำงานเชิงลึก ให้ได้ความรู้รอบทุกหน่วยงานกรมสรรพากรอย่างเท่าเทียม

2. ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

2.1.1 กรมสรรพากรควรมีนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ลดขั้นตอน เพื่อความรวดเร็ว ง่ายต่อการปฏิบัติ

2.1.2 ควรให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในทางเดิมสายอาชีพที่มั่นคง ซึ่งจะส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสำเร็จของกรมสรรพากรไปพร้อมๆ กัน

2.2 ข้อเสนอแนะในด้านการบริหาร

2.2.1 ผู้บริหารกรมสรรพากร ต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ด้วยการสรรหาการสอบคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรพิจารณาจากบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลด้วยความโปร่งใส ไม่ใช้ระบบเส้นสาย หรือภายใต้ความกดดันทางการเมือง

2.2.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้น้อยลง และประหยัดงบประมาณของทางราชการได้อีกทางหนึ่งด้วย

2.2.3 ส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนา และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาพัฒนางานในหน้าที่เพื่อปรับตัวให้ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

2.3.1 ศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร ในภาพรวมทั่วประเทศ เพื่อนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับนโยบายที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

2.3.2 ศึกษาเพิ่มเติมด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระบบงานและความผูกพันต่อองค์กรให้มีความสัมพันธ์กันระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารและข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานครทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลเชิงประจักษ์อันทำให้ผู้วิจัยนำมาทำการวิเคราะห์จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ปรีดา โทธิสุวรรณ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

Peterson, Elmore and Plowman. (1953). *Business organization and management*. Illinois : Irwin.

Saahkin, Marshal and Lengerman, Joseph J. (1984). *Quality of work life scale: The 1984 annual developing human resource*. CA: California University.