

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)
Quality of Work Life Affecting Work Efficiency of Employee,
The Metropolitan Water Works Authority (18 Branches)

รุ่งนภา ฮวบสุวรรณค์

นิสิตปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: rungnapa.h@ku.th

อรนนท์ กลั่นทพุระ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: fsocong@ku.ac.th

Rungnapa Huabsawan

Student, Master degree of Political Science, Department of Political Science and
Public Administration, Faculties of Social Sciences, Kasetsart University

Oranan Gluntapura

Advisor Assistant Professor, Department of Political Science and
Public Administration, Faculties of Social Sciences, Kasetsart University

รับเข้า : 16 มีนาคม 2566 แก้ไข : 2 เมษายน 2566 ตอรับ : 4 เมษายน 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างการศึกษา คือ พนักงานการประปานครหลวงที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานประปา 18 สาขา จำนวน 333 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) การทดสอบความ

แปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 4.13, S.D.=0.54) และมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 4.22, S.D.=0.57) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพการสมรส และอายุงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (ในผลการวิจัยหน้า 8-9 ไม่แสดงผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนนี้ค่ะ) ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ($r=0.883$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)

ABSTRACT

The Objective of this research were 1) To study the level of work efficiency of the employees of Metropolitan Waterworks Authority (18 Branches). 2) To compare the work efficiency of employees of Metropolitan Waterworks Authority (18 Branches) classified by personal factors, and 3) To study the relationship between the quality of work life and work efficiency of the employees of Metropolitan Waterworks Authority (18 Branches). The sample group used in this research was 333 employees of the Metropolitan Waterworks Authority (18 Branches) and the research instruments were the questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The research results were as follows: 1) The overall work efficiency of employees of Metropolitan Waterworks Authority (18 Branches) was highest ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.57$). 2) In comparing the work efficiency of the employees of Metropolitan Waterworks Authority (18 Branches) according to personal factors, the hypothesis testing found that the differences in age, marital status and duration of working showed no difference

except sex, level of education and average monthly revenues had different work efficiency at a statistical significance level of 0.05 and 3) The Correlation analysis found the overall quality of work life had a high level of positive relationships with work efficiency of the employees of Metropolitan Waterworks Authority (18 Branches) which a coefficient of correlation was 0.883 at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Quality of Work Life, Work Efficiency, The Employee of The Metropolitan Water Works Authority (18 Branches)

บทนำ

ในช่วงต้นปี 2563 จนถึงปัจจุบันเป็นปีแห่งความท้าทายในการดำเนินงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในโลก จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19(COVID -19) ที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การเปลี่ยนแปลงทางด้านภูมิอากาศ และเทคโนโลยี (รายงานการประปานครหลวง ประจำปี พ.ศ. 2564) จากผลกระทบที่เกิดขึ้นทำให้การประปานครหลวง (กปน.) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย ดำเนินภารกิจในการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ และดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการประปา ในขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศให้มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้ และเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ มีความสามารถ มีทักษะที่หลากหลาย (Multi-skill) และมีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานนั้นภายใต้คำนิยาม “คุณภาพที่ยั่งยืน มุ่งมั่นเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้น ปรับตัวรวดเร็ว ฉลาดใช้ เทคโนโลยี มองธุรกิจกว้างไกล สร้างชื่อเสียงความภูมิใจให้ กปน.” (แผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566-2570) ในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์นั้น ต้องอาศัยการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถสร้างบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานของกำลังคน เพื่อสร้างองค์กรให้มีความเข้มแข็ง และมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรสามารถนำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ใช้ทรัพยากรอย่าง

คุณค่า ให้ความสำคัญกับการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ปฏิบัติงานถูกต้อง และมีกระบวนการทำงานตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ดังนั้น ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องใช้แนวทาง และวิธีการต่าง ๆ ซึ่งองค์กรมีส่วนช่วยสำคัญในการใช้กลยุทธ์ วิธีการหรือนโยบายต่าง ๆ ทำให้เกิดวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการมีชีวิตที่ดีขณะปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย ส่งเสริมสุขภาพ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร สามารถให้ความคิดเห็นหรือชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม รวมทั้งการได้รับการอบรม ฝึกฝน พัฒนาทักษะ ให้มีความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือสามารถลดข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ จัดช่วงเวลาที่เหมาะสมสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากร และรู้สึกมีความภาคภูมิใจในงานหรือองค์กรที่ได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมหรือชุมชน (Walton, 1975) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ องค์กรควรให้ความสำคัญเพราะถือเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลโดยตรง และทางอ้อมต่อการดำเนินงานขององค์กร

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ เป็นส่วนเติมเต็มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความทุ่มเททั้งร่างกาย และแรงใจในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่แล้วจะส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถทางธุรกิจได้ (สสพท.)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานประสานสาขาที่เป็นหน่วยงานที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุน และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานนครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานนครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานนครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ที่มีเพศต่างกัันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ที่มีอายุต่างกัันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ที่มีสถานภาพต่างกัันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ที่มีระดับการศึกษาต่างกััน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกััน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกััน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานการประสานนครหลวงที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานประสานสาขา 18 สาขา ได้แก่ สาขาสุขุมวิท สาขาพระโขนง สาขาสมุทรปราการ สาขาทุ่งมหาเมฆ สาขาแมนศรีสาขาศาสนาไท สาขาลาดพร้าว สาขาประชาชื่น สาขาบางเขน สาขามีนบุรี สาขาสวรรณภูมิ สาขาทากสิน สาขาสุขสวัสดิ์ สาขาบางกอกน้อย สาขาภาษีเจริญ สาขานนทบุรี สาขาบางบัวทอง และสาขามหาสวัสดิ์ จำนวนประชากรทั้งหมด 1,984 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการประสานนครหลวงที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานประสานสาขา 18 สาขา โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane (1973) ที่ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 333 คน จากนั้นผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างขึ้นจากรายละเอียดต่าง ๆ เช่น แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ แบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบวัดเลือกตอบตามความรู้สึของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวเลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เมื่อผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากทฤษฎี องค์ความรู้ แนวคิด และนำไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแต่ละข้อ เมื่อได้รับการยอมรับความเหมาะสมแล้วจึงนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกัน (Try Out) จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.963 จากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2566

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน) ใช้สถิติอะไร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับตามวิธีของ กัลยา วาณิชยปัญญา (2544) สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

3. การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศ

4. การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรต้นที่มีมากกว่า 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ตามวิธีของ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71 – 0.90	หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31 – 0.70	หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01 – 0.30	หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	หมายถึงไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) รวมทุกด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) รวมทุกด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.88	0.72	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.14	0.64	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	4.06	0.65	มาก
ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	4.07	0.69	มาก
ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.22	0.61	มากที่สุด
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	4.15	0.72	มาก
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	4.13	0.72	มาก
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.25	0.62	มากที่สุด
รวม	4.13	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, S.D. =0.54) โดยพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.62) รองลงมา คือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.61) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.72) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.64) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.72) ด้าน

การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.69) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.65) และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.72) ตามลำดับ
ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) รวมทุกด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง(สำนักงานประปา 18 สาขา) รวมทุกด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านคุณภาพงาน	4.31	0.58	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.04	0.73	มาก
ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	4.37	0.58	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	4.17	0.64	มาก
รวม	4.22	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.57) โดยพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.58) ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.58) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.64) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=4.04$, S.D.= 0.73) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ของตัวแปรต้น					
	เพศ	อายุ	สถานภาพการสมรส	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	อายุงานในองค์กรปัจจุบัน
1. ด้านคุณภาพงาน	0.045*	0.508	0.185	0.084	0.023*	0.273
2. ด้านปริมาณงาน	0.000*	0.039*	0.105	0.101	0.069	0.358
3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	0.057	0.733	0.830	0.064	0.115	0.845

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ของตัวแปรต้น					
	เพศ	อายุ	สถานภาพการสมรส	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	อายุงานในองค์กรปัจจุบัน
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	0.002*	0.055*	0.980	0.034	0.022	0.315
รวม	0.003*	0.156	0.174	0.042*	0.025*	0.549

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพการสมรส และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง(สำนักงานประปา 18 สาขา)

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)

ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	0.476	0.000*	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.605	0.000*	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.707	0.000*	สูง
ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	0.674	0.000*	ปานกลาง
ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.763	0.000*	สูง
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	0.682	0.000*	ปานกลาง
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.732	0.000*	สูง
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.756	0.000*	สูง
รวม	0.883	0.000*	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ในระดับมาก ในทิศทางเดียวกัน ($r=0.883$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.763$) รองลงมาด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมในระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.756$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ในระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.732$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานในระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.707$) ด้านประชาธิปไตยในองค์กรในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ($r=0.682$) ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงานในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ($r=0.674$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ($r=0.605$) และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ($r=0.476$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา)

ตัวแปรอิสระ	ระดับนัยสำคัญ Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.003*	✓	
2. อายุ	0.156		✓
3. สถานภาพการสมรส	0.174		✓
4. ระดับการศึกษา	0.042*	✓	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.025*	✓	
6. อายุงานในองค์กรปัจจุบัน	0.549		✓
7. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.000*	✓	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ 3 ข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ($\bar{X}=4.37$) และด้านคุณภาพงาน ($\bar{X}=4.31$) อยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า เนื่องจากองค์กรมีมาตรฐานกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไว้ รวมทั้งมีการระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานสามารถจัดสรรเวลา และเรียงลำดับความสำคัญของงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด และผลงานที่ออกเป็นไปตามมาตรฐานตามที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1912) กล่าวว่า มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และกำหนดเวลาที่ชัดเจน จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานในแนวทางเดียวกัน ตรงตามมาตรฐานชีวิตให้บริการที่ดี และรวดเร็วทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศธร ชูสุข (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช กล่าวว่า พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่ทำให้องค์กรเสียเวลาสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย และเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ($\bar{X}=4.17$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=4.04$) อยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า พนักงานมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และองค์กรมีการสนับสนุนการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เกิดความคุ้มค่า รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ดี และวางแผนบริหารเวลาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลา และเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธินีย์ พิศวงษ์ (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 กล่าวว่า การมีกระบวนการทำงานที่ดีก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า เพศต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยเพศหญิง($\bar{X}=4.29$) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชาย ($\bar{X}=4.10$) อธิบายได้ว่า ลักษณะงานของเพศชายส่วนใหญ่เป็นงานภาคสนาม บางครั้งต้องเผชิญกับงานที่มีช่วงเวลาไม่แน่นอน หรือต้องปฏิบัติงานในตอนกลางคืนอาจทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรา กล้าหาญ (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ กล่าวว่า พนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน และขาดความ

ยืดหยุ่นในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ อายุ ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อธิบายได้ว่า แม้ว่าพนักงานจะมีอายุแตกต่างกันต่างก็คำนึงถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเหมือนกันซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชรา การุณ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานปัญหาพิเศษระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันต่างก็คำนึงถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเหมือนกัน ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน อธิบายได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะใช้ความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า สามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวรรตน์ เพชรหรรพ (2562) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด กล่าวว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะสามารถใช้ความรู้จากการศึกษาเข้ามาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำมากกว่าระดับการศึกษาที่ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อธิบายได้ว่า องค์กรมีการพิจารณาปรับเงินเดือน การเลื่อนขั้นประจำปี ซึ่งดูจากผลการปฏิบัติงาน และพนักงานมักจะมีตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่สูง จึงสามารถปฏิบัติงานออกมาดี ถูกต้อง และเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิระพัฒน์ สมศรี (2564) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กล่าวว่า ภาระหน้าที่ของตำแหน่งที่สูงจะสามารถบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชาให้ช่วยปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้น สถานภาพการสมรส ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพการสมรสใดก็ตามเมื่อได้รับมอบหมายงานตามหน้าที่ ต้องปฏิบัติงานนั้นให้เป็นไปตามมาตรฐานและเวลาที่กำหนด และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อธิบายได้ว่า แม้ว่าพนักงานจะมีอายุงานในองค์กรจะมากกว่าหรือน้อยกว่ากัน แต่ทุกช่วงวัยต้องทำงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์และเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด ทั้งนี้ สถานภาพการสมรส และอายุงานในองค์กรปัจจุบันมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญากร บุตรรวม (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) กล่าวว่า สถานภาพการสมรส และอายุงานในองค์กรปัจจุบันเป็นปัจจัยส่วนบุคคล อาจเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านจิตใจความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายในของบุคคลมากกว่า

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานประปา 18 สาขา) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน ($r=0.883$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($r=0.763$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า องค์กรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานภายในองค์กร เช่น งานกีฬาสีประจำปี การจัดตั้งชมรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ดังนั้นพนักงานจึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ลดความขัดแย้งระหว่างกัน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานทุกระดับ ส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จอย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญากร บุคตารวม (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) กล่าวว่า การปฏิบัติงานต้องมีการประสานงานกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.756$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสังคม ดังนั้นพนักงานจึงมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ได้ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เนื่องจากองค์กรให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่เข้าร่วมกับประชาชนหรือชุมชน เช่น โครงการสนับสนุนและพัฒนาชุมชน โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวรรตน์ เพชรพรหม (2562) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กล่าวว่า การที่องค์กรทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ ส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($r=0.732$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า พนักงานได้ใช้เวลาหลังจากการทำงานปกติให้กับตนเองและครอบครัว พักผ่อนอย่างเพียงพอ และการปฏิบัติงานนั้นไม่ได้เป็นอุปสรรค จะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรวรา กล้าหาญ (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ กล่าวว่า พนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน และขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($r = 0.707$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความมั่นคงต่อการมีรายได้ตลอดจนเกษียณอายุ ไม่มีการเลิกจ้าง องค์กรจัดให้มีการฝึกอบรม เพิ่มทักษะพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าพร้อมก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพัฒน์ สมศรี

(2564) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสนในการพัฒนาตนเอง เพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น จะทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงานตามที่หวังไว้ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ($r=0.682$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า หากเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาตามข้อเสนอแนะของเสียงส่วนมาก แสดงให้เห็นว่าทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกันจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิติคุณ ชื้อสัตย์ดี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลประทานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กล่าวว่า การเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสลูกน้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะทำให้รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ($r=0.674$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า องค์กรเปิดโอกาสให้เพิ่มพูนความรู้ใหม่ ความสามารถให้มีความชำนาญ สามารถใช้ทักษะที่ได้มีมาแก้ไขปัญหามาหน้าที่ จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวรรตน์ เพชรพรหม(2562)ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กล่าวว่า การที่พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถแก้ไขตอบสนองและวางแผนที่ดีในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r=0.605$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า องค์กรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย มีตรวจสุขภาพประจำปี มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญากร บุตदारวม(2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน หากสภาพแวดล้อมการทำงานไม่ดี ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($r=0.476$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า พนักงานยังรู้สึกค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นยังไม่ยุติธรรมพอ เมื่อเทียบกับลักษณะงานอื่น ๆ ภายในองค์กรที่มีภาระความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานเทียบได้ในระดับเดียวกัน ควรได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับ (สกล บุญสิน, 2559) กล่าวว่า การพิจารณาปรับเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งขึ้นอย่างเหมาะสม ยุติธรรมกับผลงานนั้น ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ จนทำให้เกิดความทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ องค์กรควรเปรียบเทียบวิชาชีพหรือตำแหน่งงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเพื่อพิจารณากำหนดค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดสรรเรื่องพื้นที่จอดรถของพนักงาน และผู้มารับบริการ โดยแบ่งสัดส่วนพื้นที่จอดรถให้ชัดเจน หรืออาจเพิ่มแนวทางในการปฏิบัติงานรับคำร้อง หรือทำธุรกรรมในรูปแบบช่องทางออนไลน์ เพื่อลดจำนวนผู้มาใช้บริการที่สำนักงาน
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ผู้บังคับบัญชา ควรช่วยเหลือสนับสนุนมอบหมายงานให้ตรงตามตำแหน่งหน้าที่ เพราะการได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหา ตรงกับลักษณะงานจะทำให้เกิดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน
4. ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน องค์กรควรมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ ที่พนักงานมี เพื่อช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ตรงกับสายอาชีพของตนเอง
5. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ผู้บังคับบัญชา ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น หรือรับฟังข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา และหากข้อเสนอแนะนั้นเห็นว่ามีประโยชน์ควรพิจารณานำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้วย
6. ด้านปริมาณงาน ผู้บังคับบัญชาต้องวางแผน ตรวจสอบปริมาณงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด เพื่อให้สมดุลกับอัตรากำลังคน และต้องคอยตรวจสอบ และติดตาม หากพบว่ามีงานที่ปฏิบัติมีความล่าช้าผิดปกติต้องรีบแก้ไขปัญหา
7. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ องค์กรต้องประเมินประสิทธิภาพ เรื่องการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีมาด้วยความเหมาะสม เพื่อให้ครอบคลุมกับการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงในสายงานอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมทั้งองค์กร หรือได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกัน สามารถนำมาเปรียบเทียบ และหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป
2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น หน่วยงาน ตำแหน่งงาน วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวงโดยสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกประกอบข้อมูลเชิงปริมาณ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**. ปรินญาปรินญารัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐธรีนิษฐ์ พิศวงค์. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1**. การค้นคว้าอิสระ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นวรรตน์ เพชรพรม. (2562). **วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรเมย์ไทย จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นุชรา การบุญ. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ปัญหาพิเศษระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**.
- พงศธร ชูสุข. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชญากร บุตดารวม. (2557). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)**. การค้นคว้าอิสระ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พีระพัฒน์ สมศรี. (2564). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. 18(1) : 172-183.

- สกล บุญสิน. (2559). **ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการจ่ายค่าตอบแทน.** คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. WMS Journal of Management Walailak University. 5(2) : 12-29.
- อรรธา กล้าหาญ. (2562). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อังคณา ธนานุภาพพันธุ์, พงศ์พันธ์ ศรีเมือง และ โสภณ สระทองมา. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง.** วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 7(1) : 236-249.
- Bluestone, I. (1997). **Organization Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment.** Hospital & Health Services Administration. 42(2): 221-262.
- Emerson. (1912). **The twelve principles of efficiency.** New York: The Engineering Magazine.
- Davis, L.E. (1977). **Enhancing the Quality of Working Life: Developments in The United States.** International Labor Review. 116(1): 53 - 65.
- Merton, H. C. 1977. **A Look at factors affecting the quality of working life.** Monthly Labor Review. cited in Mikhail Kaz and Anastasiya Kuchkartaeva. 2016. **Well-being in the Workplace: The Case of Working Pensioners.** WELLSO 2016 - III International Scientific Symposium on Lifelong Wellbeing in the World.
- Peterson and Plowman. (1989). **Business Organization and Management.** 3rd. (eds.). New York: Irwin.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** (3rd ed). New York: Harper and Row.
- Walton, R. (1975). Criteria for quality of work life. in L. E. Davis, & R. L.Cherns. eds. **The quality of working Life: Problems, prospects, and the state of the art.** New York: Free Press.