



คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

Quality of Working Life Affecting Working Efficiency of Government Officials and Personnel at the office of Finance, Bangkok Metropolitan Administration

กิตติศักดิ์ ทองหล้า*, ชินโสณ วิสิฐนิติกิจา

Kittisak Thonglah, Chinnaso Visitnitikija

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10250

Master of Business Administration Student, Graduate School, Kasem Bundit University, Bangkok 10250 Thailand

*Corresponding author E-mail: kittisak1328@gmail.com

(Received: January 21 2021; Revised: May 11 2021; Accepted: June 17 2021)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพชีวิตการทำงาน 2) ประสิทธิภาพในการทำงาน 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ประชากรในการศึกษาคือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่ปฏิบัติงานในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร จำนวน 480 คน เลือกตัวอย่างจำนวน 230 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละและค่าเฉลี่ย t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test, (One-way ANOVA), Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป ตำแหน่งข้าราชการระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ และรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท คุณภาพชีวิตของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง อยู่ในระดับความสำคัญมาก ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านความอิสระจากงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้บังคับบัญชาควรกำหนดค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ และตำแหน่งงาน มอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ สนับสนุนการพัฒนาตนเองของข้าราชการ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานและกำกับให้มีการปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมแก้ปัญหาพร้อมกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ เพื่อเป็นการพัฒนาให้เกิดสมรรถนะในงานที่รับผิดชอบ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานเพื่อให้สามารถทำงานทดแทนงานกันได้ จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความผูกพันซึ่งกันและกัน พัฒนาให้มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต, เจ้าหน้าที่/บุคลากร, ข้าราชการ, ประสิทธิภาพในการทำงาน, สำนักงานการคลัง



Abstract

This study aimed to study: 1) quality of work-life of government officials and personnel of Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance, 2) work efficiency, 3) comparing work efficiency classified by personal information, 4) to find the relationship between quality of work-life and work efficiency of government officials of 480 persons of Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance by selected 230 government officials and personnel as a simple sampling method. The collected data were processed using percentage, mean, t-test, f-test, one-way ANOVA, Pearson correlation, and multiple regression analysis.

The results of the study showed that most of the respondents were female, aged between 41-50 years old, graduated with a bachelor's degree, 20 years of work and more, positions of civil servants at operational/professional level, and the average monthly income was between 15,001-25,000 baht. The opinions on the quality of work-life of government officials and personnel of the Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance were significant, and the work efficiency of government officials and personnel of the Bangkok Metropolitan Administration under finance was very high. Hypothesis testing revealed that personal differences in terms of a position affected the work efficiency of government officials and personnel of the Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance. The quality of work-life was associated with work efficiency on a medium level in the same direction. The quality of work-life in terms of fair and adequate compensation, career advance, job security, social relations, and freedom from work influenced the work efficiency of government officials and personnel of Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance with a statistically significant .05 level.

The result of the study was that the supervisor should determine, based on their competence and job position, assign work that requires full knowledge and competence. There is an operation manual for each department and strict adherence to the operating manual. Provide opportunities for subordinates to solve problems with high-level supervisors. Propose an initiative to create new work to develop competency in the creation of responsibilities. Encourage teamwork to exchange ideas in the work so that they can work in place of each other. Organize activities to foster good relationships and create a bond with each other. Develop a systematic work plan and prioritize to achieve a balance between work and personal life.

Keywords : Quality of work-life, staff/personnel, civil servants, work efficiency, office of finance



บทนำ

คนเราเกิดมาแล้วต้องมีการทำงานหรือต้องหางานทำ โดยเหตุผลของการหางานทำหรือการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของคนเราบางอย่าง เช่น บางคนต้องการเงินเดือนเพื่อเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัว บางคนต้องการได้ชื่อเสียงเนื่องมาจากการทำงาน บางคนทำงานก็เพื่อเป็นที่ยอมรับในสังคม บางคนทำงานเพื่อความร่ำรวยเงินทอง ฯลฯ ซึ่งเหตุผลของแต่ละคนที่ทำงานมีความแตกต่างกัน (สุทธิชัย ปัญญาโรจน์, 2562) การทำงานจึงมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ ในการดำรงชีวิต นอกจากปัจจัย 4 (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค) แล้ว การทำงานเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขี้ยวปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิตและยังเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว รวมไปถึงการมีคุณภาพชีวิตและฐานะทางสังคมที่ดี อีกทั้งการดำเนินงานใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จนั้นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ ทรัพยากรบุคคล ความสำเร็จของงานจึงต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนที่ทำงานนั้นด้วย ทั้งองค์กรและคนทำงานจึงต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน หากองค์กรสามารถพัฒนาส่งเสริมให้คนทำงานนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของแต่ละคนนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์กรได้ องค์กรนั้นก็จะเป็นไปสู่อุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อไป (จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557)

คุณภาพชีวิตเป็นค่าที่ได้ยินได้ฟังกันอย่างแพร่หลายในสังคมปัจจุบัน ทั้งในระดับโลกระดับประเทศและส่วนต่าง ๆ ของสังคม ทั้งภาคราชการและเอกชน ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐยุคใหม่ที่มีมุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human capital) เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการและจังหวัด ซึ่งจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ในมาตรา 34 บัญญัติไว้ว่า “การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าโดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการ อย่างมีคุณธรรม คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี” และมาตรา 72 บัญญัติว่า “ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณธรรม คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” มีหลักการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตข้าราชการ (สุดารัตน์ สีสั่ง, 2560)

ดังนั้น หากพนักงานมีคุณภาพมีชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร 3 ประการ คือ 1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2. ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และ

3. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ทำงาน ปัจจุบันการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง และเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ และในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก จึงทำให้คนเราทำงานเพื่อดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน อีกทั้งภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากทำงานอย่างมีความสุขจะเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ การทำงานและมีคุณภาพ นอกจากจะนำรายได้มาสู่ตัวเราแล้ว ยังสร้างผลงานให้กับองค์กรอีกด้วย องค์กรทุกภาคส่วนควรหันมาใส่ใจเรื่องการพัฒนาคนให้มากขึ้น ยิ่งในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อ การดำรงชีพของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเองไม่ควรมุ่งเน้นที่คุณภาพของผลผลิตขององค์กรอย่างเดียว โดยไม่ใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงาน องค์กรควรมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น (อรุณี สุมโนหาอุดม, 2555)

องค์กรของรัฐ “ข้าราชการและบุคลากร” ถือเป็นตัวจักรสำคัญในการบริการและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนบริหารราชการแผ่นดินที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการจะมีประสิทธิภาพและตอบสนองนโยบายขององค์กรมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (เคนเน็ท ช่างน้อย, 2556)

สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปี ของกรุงเทพมหานคร เก็บและรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับรายได้ทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร การควบคุมตรวจสอบเร่งรัดหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ให้จัดเก็บรายได้ให้ถูกต้องครบถ้วน การจัดทำโครงการเพิ่มรายได้ให้กรุงเทพมหานคร พิจารณาปรับปรุงแก้ไข ยกร่างกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ติดตามเร่งรัดภาษีอากรที่ค้างชำระ การขอปลดลดค่าภาษี การอุทธรณ์ภาษี ตลอดจนการผ่อนชำระค่าภาษี การยึดและขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างค่าภาษี ดูแลรักษาและจัดหาผลประโยชน์จากการใช้ที่สาธารณะ ทำเทียบเรือ ทรัพย์สินของกรุงเทพมหานคร รับชำระและเร่งรัดติดตามค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าเช่าที่สาธารณะ เพื่อบริการที่จอดรถยนต์และเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์เป็นรายได้ของกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเอารายได้ดังกล่าวมาบริหารงานและพัฒนากรุงเทพมหานคร ให้เป็นมหานครทันสมัย และตอบสนองการบริการประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร อำนาจหน้าที่ สำนักงานการคลัง, 2019 : ออนไลน์)



จากที่ได้กล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ให้อยู่ในระดับที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตอบสนองนโยบายขององค์กรในการให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวความคิด

1. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Hackman and Suttle (1977, อ้างถึงใน อุษมา คักดีไพศาล, 2556) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือเจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตที่ดีนอกจากทำให้คนเกิดความพึงพอใจแล้วยังส่งผลต่อสังคมสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

Cummings and Huse (1985, อ้างถึงใน ณีภูธรินีย์ พิศวงษ์, 2558) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นความสอดคล้องของการเติมเต็มชีวิตบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน โดยเกิดการรับรู้จากประสบการณ์ทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานในองค์กร นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลในการรับรู้จากประสบการณ์ทำงานของตนว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ ทั้งด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การตอบสนองต่อความต้องการทั้งทาง

ร่างกายและจิตใจ การส่งเสริมปรับปรุงการทำงานในแต่ละบุคคลให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Cummings and Huse (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเป็นธรรมสอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน
2. สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานควรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมไม่เสี่ยงอันตรายและไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของพนักงาน พนักงานควรได้รับสวัสดิการจำเป็นที่สำคัญ เช่น น้ำดื่ม มีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและสะอาด รวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับ แสง เสียง กลิ่น และการรบกวนสายตา
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หมายถึง โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย ทำงานที่มีความท้าทายมีความสำคัญต่อองค์กรและมีอิสระในการทำงาน มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (Growth) หมายถึง พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพอย่างมั่นคงและเป็นธรรมมีการได้รับการส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานได้รับการเพิ่มเติมความรู้และทักษะเพื่อโอกาสในความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพและงานที่ได้รับ
5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง บรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรมีความเป็นมิตร ยอมรับซึ่งกันและกัน มีสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เห็นอกเห็นใจกัน มีการช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน
6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง ความยุติธรรมความเสมอภาคในการบริหารงานพนักงานได้รับ มุ่งให้องค์กรคำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยุติธรรมเป็นหลัก และจำต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งยังจะต้องให้เกียรติแก่บุคคลในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล
7. ความอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง พนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตความเป็นส่วนตัวซึ่งมีอิสระจากการทำงาน มีความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงานกับวิถีชีวิต



8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร รวมทั้งรับรู้ว่าการได้ทำประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

2. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

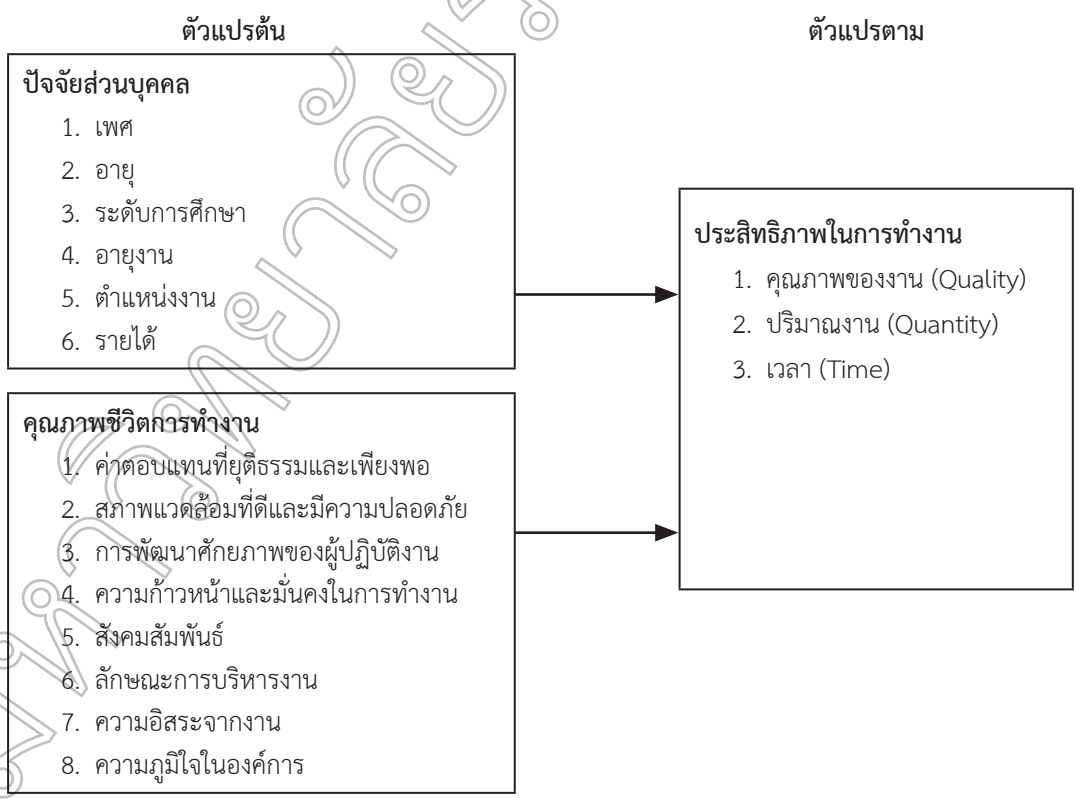
John D. Millet (1954, อ้างถึงใน ชลดา อักษรศิริวิทยา, 2559) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการให้กับประชาชน ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
 - 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
 - 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ และ
 - 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า
- Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน สุรีย์พร วิสุทธาภรณ์, 2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพและความสามารถในการผลิตและการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อค่านึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่

ดังนั้นความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็วถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

Peterson & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตรงตามมาตรฐาน รวดเร็ว เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
 2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้
 3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น
 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่ อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- สำหรับการศึกษาคำนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนและพิจารณากับหน่วยงานส่วนกลางคล้งในการศึกษาคำนี้จะยังไม่นำปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายมาเป็นตัวแปรในการศึกษา



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



อุปกรณ์ และวิธีดำเนินการวิจัย

ในวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่ปฏิบัติงานที่ในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร จำนวน 480 คน เลือกกลุ่มตัวอย่าง 230 ราย คำนวณโดยใช้สูตรของ Yamanae (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 ราย แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วนทางศึกษาทำจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 230 ราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่ปฏิบัติงานที่ในศาลาว่าการกรุงเทพมหานครสาขิงช้า เลือกกลุ่มตัวอย่าง 230 ราย มาจากข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง โดยให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้ การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ โดยในส่วนของข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วย จำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยโดยประยุกต์จากแนวคิดของ Cummings and Huse (1985) ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยโดยประยุกต์จากแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) Pearson Product Moment Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ .943

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป ตำแหน่งข้าราชการระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ และมีรายได้ 15,001-25,000 บาท

1. คุณภาพชีวิตของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่มีระดับความสำคัญมาก ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมที่ดี และมีความปลอดภัย ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่มีระดับความสำคัญปานกลาง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่ยึดธรรมเพียงพอ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน

2. ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา



3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงาน และด้านรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ไม่แตกต่างกัน ข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง แตกต่างกัน

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ และบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง			
	r	ค่า Sig	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	.385**	.000	น้อยทิศทางเดียวกัน	8
ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย	.488**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	6
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	.525**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	3
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	.434**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	7
ด้านสังคมสัมพันธ์	.575**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	2
ด้านลักษณะการบริหารงาน	.499**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	5
ด้านความอิสระจากงาน	.524**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	4
ด้านความภูมิใจในองค์กร	.636**	.000	สูงทิศทางเดียวกัน	1
ภาพรวมเฉลี่ย	.508		ปานกลางทิศทางเดียวกัน	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

จากตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ภาพรวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน (r) = .508 โดยมีรายละเอียดระดับความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้าน

ความอิสระจากงาน และระดับความสัมพันธ์น้อยทิศทางเดียวกัน คือ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบสรุปได้ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

คุณภาพชีวิตการทำงาน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
(Constant)	1.200	.182		6.578	.000**	
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	.096	.047	.108	2.037	.043*	มี
ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย	-.006	.047	-.008	-.134	.894	ไม่มี
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	.241	.057	.313	4.195	.000**	มี
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	-.124	.058	.164	2.144	.033*	มี
ด้านสังคมสัมพันธ์	.154	.068	.198	2.266	.024*	มี
ด้านลักษณะ การบริหารงาน	-.034	.055	-.049	-.617	.538	ไม่มี
ด้านความอิสระจากงาน	.139	.045	.184	3.100	.002*	มี
ด้านความภูมิใจในองค์กร	.026	.054	.341	4.800	.000**	มี

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

จากตารางที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านความอิสระจากงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย และด้านลักษณะการบริหารงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีประเด็นที่จะมาอภิปรายดังนี้ ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่มีระดับความสำคัญมาก ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่มีระดับความสำคัญปานกลาง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าและ

มั่นคงในการทำงาน และระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ในภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน โดยมีรายละเอียดระดับความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความอิสระจากงาน และระดับความสัมพันธ์น้อยทิศทางเดียวกัน คือ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จากการศึกษพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อธิบายได้ว่า ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ส่งผลให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ต้องปฏิบัติงานในปริมาณมาก



เกินกำลัง จึงเป็นเหตุให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง มีมุมมองด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอน้อยกว่าด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์พร วิสุทธากรณ์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเช่นกัน อธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน ส่วนสาเหตุที่ทำให้องค์ประกอบคุณภาพมีความแตกต่างกันแต่คุณภาพชีวิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากปัจจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอซึ่งเป็นจุดเด่นของความแตกต่างนั้นมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตโดยรวมแต่ยังคงมีอิทธิพลร่วมอันเนื่องมาจากความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในประเด็นด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม จึงเป็นเหตุผลที่แสดงให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ไปพร้อมกันในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยคุณภาพชีวิตโดยรวมของอุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากและนิศาสตร์ ม่วงคำ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านเวลาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อธิบายได้ว่าข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง มีภารกิจงานที่ปริมาณมาก แต่จำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ส่งผลให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานแต่ละอย่างมากเกินความจำเป็น จึงเป็นเหตุให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง มีมุมมองด้านเวลาน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์พร วิสุทธากรณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าข้อจำกัดเรื่องปริมาณงานและจำนวนบุคลากรในหน่วยงานส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสาร ต้องใช้เวลานานกว่าปกติในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณีฎฐิณี พิศวงษ์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ยกเว้น ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลังแตกต่างกัน อธิบายได้ว่าไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ ถึงแม้ว่ามีความต่างกัน แต่ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอาจจะเป็นการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน มีวิธีปฏิบัติที่เหมือนกัน จึงมีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน แต่ตำแหน่งงานที่ต่างกัน ทำให้มีความรับผิดชอบและปริมาณงานที่ต่างกัน การต้องมีส่วนในเรื่องบริหารงาน การรับผิดชอบในทีม และผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมกับรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเป็นประจำอยู่แล้ว ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง นั้นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร วิสุทธากรณ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านตำแหน่งงาน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ มีตำแหน่งงานที่หลากหลายและความรับผิดชอบในงานที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง อธิบายได้ว่า ถ้าข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มาก ก็จะส่งผลให้การ



ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร วิสุทธากรณ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันทางบวก หมายถึง ถ้าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มาก ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมากขึ้นไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง เพื่อเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เช่น ควรเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาเข้าร่วมแก้ปัญหา ร่วมกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง ร่วมเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นมาตรฐาน เช่น คู่มือกระบวนการจัดเก็บภาษี เป็นต้น และเปิดกว้างสำหรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ เพื่อเป็นการพัฒนาให้เกิดสมรรถนะในงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านสังคมสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ทำงานเป็นทีม และสามารถทำงานทดแทนงานกันได้ เช่น หากเกิดปัญหาการเจ็บป่วยฉุกเฉินของบุคลากรตำแหน่งนั้น ๆ จะช่วยให้งานที่เขามีการทดแทนกันได้โดยไม่สะดุด และควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกันในหน่วยงาน

ด้านความอิสระจากงาน ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ได้มีวิถีชีวิต วิธีปฏิบัติงานเพื่อไปถึงเป้าหมายของงานได้อย่างอิสระคือ ไม่รบกวนการทำงาน หรือเร่งรัดการปฏิบัติงานมากเกินไป แต่ควรแนะนำให้มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ผู้บังคับบัญชาควรกำหนดค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ และตำแหน่งงานให้เหมาะสมต่อการดำรงชีวิต พิจารณาเพิ่มค่าตอบแทน

ตามผลงานด้วยความยุติธรรมและให้เหมาะสมกับการดำรงชีพ เช่น ให้มีการเบิกจ่าย OT ในส่วนของหน่วยงานที่จำเป็นต้องใช้เวลาทำงานนอกเวลาราชการ

ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามความสามารถอย่างเที่ยงธรรมโดยวัดจากผลการปฏิบัติงานที่ผานมา ส่งเสริมให้ผู้ที่มีผลงานโดดเด่นมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพอย่างมั่นคงและส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การอบรม สัมมนา การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความสามารถให้ทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความมั่นใจ

ด้านความภูมิใจในองค์กร ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อตอบแทนสังคม เช่น กิจกรรมทำความดีต่าง ๆ กิจกรรมจิตอาสาเราทำความดีด้วยหัวใจ และให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ได้มีโอกาสได้เรียนรู้และมีส่วนร่วมกับกิจกรรมเพื่อสังคม หรือส่วนรวมขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้สังกัดหน่วยงานนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- คเชนทร์ ช่างน้อย, จ.ส.อ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตนายทหารชั้นประทวน กอง พันทหารม้าที่ 9 ค่ายสมเด็จพระเอกาทศรถ จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์, คณะบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2557). องค์ความรู้ภาษา-วัฒนธรรม ความฉลาดทางสุขภาวะ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dailynews.co.th/article/237689> (20 มิถุนายน 2563).
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐธนีย์ พิศวงษ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



- ณิศาภัทร ม่วงคำ. (2559). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิลออฟไลฟ์ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี.** สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศิวัช โชติกิจนุสรณ์. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานหน้าร้าน บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทยจำกัด (มหาชน).** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สมพงษ์ รัตนนุวงศ์. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM.** สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดารัตน์ สีลัง. (2560). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา.** งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2559). **การทำงานอย่างมีความสุข.** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.gotoknow.org/posts/427432>. (20 มิถุนายน 2563).
- สุรีย์พร วิสุทธากรณ์. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศูนย์สารสนเทศ กรุงเทพมหานคร. (2562). **อำนาจหน้าที่ สำนักการคลัง.** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.bangkok.go.th/info>. (20 มิถุนายน 2563).
- อรุณี สุมโนมหาอุดม. (2555). **คุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.