

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี

Influences on the Quality of Work Life Affecting the Organizational Commitment and Job Performance of Chonburi Area Revenue Officers

ไขขวัญ อรุณเวทย์
Khikwan Arunwet

การจัดการองค์การสมัยใหม่ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000
Modern Organization Management, Graduate School of Business Administration, Sripatum University Chonburi Campus, Chonburi 20000

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: khaikwan.a@gmail.com

Received: 29 May 2021, Revised: 18 September 2021, Accepted: 26 September 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี และ 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมของการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี จำนวน 236 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่องค์กรได้ดำเนินการและปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับที่ดี มีประสิทธิภาพในความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และ การทำงานอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงานในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
3. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน
4. คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม
5. คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความเร็วในการทำงาน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aimed 1) to study the quality of work life, the organizational commitment, and the job performance of Chonburi Area Revenue officers; 2) to study the demographic factors affecting their organizational commitment; 3) to study the demographic factors affecting their job performance; 4) to study the relationship between the quality of work life and organizational commitment of Chonburi Area Revenue officers; and 5) to study the relationship between the quality of work life and their job performance. It combined both quantitative and qualitative research methods. The subjects were 236 employees of the Chonburi Area Revenue Office. Survey forms and interviews were used in data collection. Statistical analysis included measures of frequency, percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The research results showed that:

- 1) The level of the quality of work life of the Chonburi Area Revenue Office offered and provided its officers was “good”; the level of their organizational commitment was “high”; the level of their job performance was “high”.
- 2) The differences in demographic factors such as age, income, educational level, marital status, and work position were the differences in organizational commitment.
- 3) The differences in demographic factors such as age, income, marital status, job duration, and work position were the difference in job performance.
- 4) The relationship between the overall quality of work life and their organizational were accordance with commitment in the aspects of affection, continuance, and social norms.
- 5) The relationship between overall job satisfaction and job performance in terms of quality, quantity, and speed.

Keywords : Quality of work life, Organizational Commitment, Job Performance

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพราะว่าบุคลากรที่ดีจะอำนวยความสะดวกและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร แม้องค์กรใดจะมีเงินมีเครื่องจักรที่ทันสมัยรวมถึงมีการบริหารจัดการที่ดีเพียงใดแต่หากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับงานก็อาจส่งผลในระยะยาวให้องค์กรนั้น ๆ ไม่ประสบความสำเร็จก็เป็นได้ โดยจะเห็นว่าองค์กรต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มศักยภาพขณะเดียวกันบุคลากรก็ต้องการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ถูกต้องตามภารกิจและเป้าหมายขององค์กรพร้อมทั้งได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ยุติธรรมและสร้างความพึงพอใจ เมื่อองค์กรและบุคลากรต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันแล้วนั้นผู้บริหารต้องมีแนวทาง ในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร โดยมุ่งให้ความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบุคลากรและประเด็นที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สร้างความผูกพันต่อองค์กรและสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี ต่อองค์กรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นตัวผสมผสานความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร

แม้ว่าองค์กรหลายแห่งจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร หรือมีนโยบายที่ดีเพียงใดก็ตาม แต่ทุกองค์กรย่อมมีปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ ปัญหาการลาออกของพนักงานที่มีอัตราการลาออกสูง ปัญหาเกี่ยวกับ นโยบายขององค์กร หรือปัญหาในเรื่องการทำงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่หรือความรู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านธุรกิจทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมบุคลากร รวมถึงการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ ดังนั้นองค์กรจึงต้องศึกษาและหาวิธีที่จะพัฒนานโยบาย และวิธีการที่จะจูงใจ พนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทและทำงานด้วยความตั้งใจ ด้วยศักยภาพที่พนักงานมีอย่างเต็มที่

จากปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลและความสำคัญของพนักงานในองค์กรดังกล่าวข้างต้น นำไปสู่การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิจัยจะนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือวางแผนแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรและปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมของการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี จำนวน 573 คน (ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี;2562) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนด ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรของ Taro Yamane [4] จากการคำนวณขนาดตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้ตามสูตรของ Taro Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คนการเลือกตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (convenience sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความสะดวกเป็นเกณฑ์ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดหน่วยกลุ่มตัวอย่างและส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดชลบุรี โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพิจารณาจาก ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน เป็นคำถามปลายปิด (Check List) และแบบสอบถามปลายเปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบ multiple rating list scale questions และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (interval scale)

ระยะที่ 2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลใช้คำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทำให้ได้ข้อมูลหลากหลายแง่มุม

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การพัฒนาเครื่องมือสำหรับงานวิจัย ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และทำการปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objectives congruence: IOC) ของเครื่องมือ และนำข้อสังเกตที่ได้ จากผู้ผู้ทรงคุณวุฒิมาทำการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น จากนั้นจึงนำเครื่องมือที่ได้ทำการปรับปรุงไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และทำการหาค่าความเที่ยงด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือทั้งฉบับ เท่ากับ 0.83 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่น่าไปใช้ได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณเหล่านี้เข้าปรึกษากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เก็บข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์รายบุคคลโดยสอบถามถึงความคิดเห็นสภาพแวดล้อม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทুমเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ผลการวิจัย

จากการการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ในกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในสถานภาพสมรส มีระยะเวลาในการทำงานส่วนมากอยู่ระหว่าง 6-10 ปี และส่วนใหญ่มีตำแหน่งข้าราชการ

1.2 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของกรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญสูงสุด คือ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

1.3 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของกรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี แสดงความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาผูกพันต่อองค์กรรายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

1.4 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของกรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่งงานในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า การทำงานในปัจจุบันนอกจากจะต้องอาศัยปัจจัยในเรื่องของคน และเทคโนโลยี ซึ่งถือเป็นกลไกหลัก การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อนทุกภารกิจให้บรรลุเป้าหมายไม่แพ้กัน เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นเครื่องมือพื้นฐานสำคัญที่จะยกระดับคนและเทคโนโลยีให้กลายเป็นนวัตกรรมและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายหรือผลสัมฤทธิ์สูงสุดของงานหรือภารกิจต่าง ๆ ในขณะเดียวกันหากแม้มีคน และเทคโนโลยี แต่ปราศจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ย่อมไม่อาจส่งผลให้ความสำเร็จในงานเกิดขึ้นได้ ดังนั้นทั้งหมดจึงเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกันโดยที่ไม่อาจขาดหายสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปได้ สภาพแวดล้อมในการทำงานในที่นี้หมายถึงบรรยากาศแบบองค์รวมทั้งหมดภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตัวคนทำงาน กระบวนการทำงาน สถานที่หรืออุปกรณ์ในการทำงาน ระบบบริหารงานบุคคล ไปจนถึงผู้บริหารสูงสุดในหน่วยงาน หากหน่วยงานเป็นหน่วยงานที่เต็มไปด้วยภารกิจที่เคร่งเครียด หรือเป็นงานที่ไม่สามารถจะผิดพลาดได้เลย แต่ถ้าหากหน่วยงานนั้นมีบรรยากาศที่เต็มไปด้วยชีวิตชีวา หรือมีบรรยากาศของสถานที่ การตกแต่ง และอุปกรณ์ในการทำงานที่สวยงาม ทันสมัย หรือเอื้อต่อการทำงาน ย่อมส่งผลให้การทำงานดูง่าย ผ่อนคลาย และประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายให้มากที่สุดซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการทำงาน การคิดวิเคราะห์ และการตัดสินใจต่าง ๆ ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 การพัฒนาความสามารถของตนเอง พบว่า ทุกคนต้องการความก้าวหน้าองค์กรที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตและความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ จะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกดีต่อองค์กร เจ้าหน้าที่ที่ควรพัฒนาอาชีพอยู่เรื่อย ๆ จะทำให้เราสนุกและอยากที่จะเรียนรู้การทำงานอยู่เรื่อย ๆ ในขณะเดียวกันก็หาเลี้ยงชีพได้ด้วย โครงสร้างองค์กรที่ดีควรแสดงถึงการพัฒนาอาชีพที่ก้าวหน้าได้ด้วย องค์กรจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่เสมอตำแหน่ง องค์กรควรบริหารจัดการคนให้ครบตำแหน่งเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี” สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพ และตำแหน่งงานในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุมากขึ้น เงินเดือน ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงานก็ต้องสูงตามไปด้วยเพราะฉะนั้นการทำงานกับองค์กรเป็นเวลานานย่อมมีความผูกพันกับองค์กร และการมีสวัสดิการที่ดีก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภูริศ มาโอ (2553)[3] ได้ศึกษาวิจัยธรรมในธุรกิจและความพึงพอใจการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ปูซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ปูซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่งงานในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ อาจเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เด็กที่อายุน้อยกว่าอาจมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าผู้ใหญ่ด้วย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมยศ แยมเนียน (2551)[1] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียยามารีนเซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552)[2] ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิตาเลียนคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน ตำแหน่งปฏิบัติการจะทำหน้าที่ปฏิบัติ ส่วนผู้บริหารจะต้องมีหน้าที่วางแผน กำหนดนโยบายการทำงาน ทำให้มีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ อาจเป็นเพราะหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ได้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กรก็ย่อมส่งผลให้มีความผูกพันกับองค์กรตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2555)[5] ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา ข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลางเขตหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ เนื่องจากบุคลากรที่ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงมีการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอส่งผลต่อความผูกพันต่อการคงอยู่ทำให้เกิดรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรจนเกิดอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัชมงคล คำชู (2556) [6] ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึก และอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก

3.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม เนื่องจากการทำงานที่องค์กรมีการดำเนินงานดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลและมีความรับผิดชอบต่อสังคม เคารพสิทธิ สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ สังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดจนการที่องค์กรมีการกิจอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่ขัดต่อหลักศีลธรรม ก็ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Wailertsak and Matjirapa (2016)[9] ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้พนักงานลาออกลดลง ได้แก่ ด้านการ พัฒนาศักยภาพของบุคคล ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบริหารงานที่เคารพสิทธิและความเสมอภาค และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

4.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน เนื่องจากการทำงานที่บุคลากรสนใจจะพัฒนาความสามารถของบุคลากรแต่ละบุคคลนั้นไม่เหมือนกัน ส่งผลให้คุณภาพของงานที่ออกมาของแต่ละคนไม่

เหมือนกัน บุคลากรคนใดมีความสามารถมากก็จะส่งผลให้คุณภาพของงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โยเดอร์ (Yoder) ที่ว่า ถ้าคนงานได้รับการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าจะสามารถนำความรู้ความสามารถไปใช้ให้ก้าวหน้าขึ้น

4.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านปริมาณงาน กล่าวคือ หากบุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผล หรือสวัสดิการที่ดี แต่งานที่ทำมีปริมาณมาก ก็จะเต็มใจทำงานเนื่องจากได้ค่าตอบแทนคุ้มค่ากับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ จิรวินิชกุล (2561)[8] ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

4.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน กล่าวคือหากมีการวางแผนการทำงาน วางระบบงาน หน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนก็จะส่งผลให้งานนั้นสำเร็จตามกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ อารีรัตน์ ปานศุภวัชร (2560) [7] ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานไปรษณีย์ไทย ในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลาเนื่องจาก องค์กรมีการกำหนดนโยบายและแผนงานที่มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีการประเมินติดตามการทำงานอยู่เสมอจะทำให้ผลงานที่ได้ มีมาตรฐาน ผลงานที่ได้รับบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานในเวลาที่กำหนด ทำให้เกิดประสิทธิภาพผลงานที่ได้มีปริมาณมากกว่ามาตรฐานกำหนดและทันเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1.1 ผู้บริหารควรปลูกฝังจิตใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เป็นการสร้างคุณธรรมจริยธรรมซึ่งเป็นเรื่องที่เกิดจากภายใน "จิตสาธารณะ" เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในการปลูกจิตสำนึกให้คนรู้จักเสียสละ ร่วมแรง ร่วมใจ มีความร่วมมือในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ช่วยกันพัฒนาคุณภาพชีวิต ช่วยแก้ปัญหาและสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์สุขแก่สังคม

1.2 องค์กรควรปลูกฝังให้บุคลากรควรมีพื้นฐานในการแสดงความคิดเห็นที่อยู่บนบรรทัดฐานของความถูกต้อง เป็นจริง ตรงไปตรงมา และหวังดีต่อกัน อย่านำความเกรงใจมาใช้แบบผิดกาลเทศะ และอย่านำระบอบอาวุโสมาใช้แบบผิดโอกาสเช่นกัน ควรเปิดอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่อกัน ในขณะที่เดียวกันก็ควรเคารพซึ่งกันและกันด้วย ไม่แสดงความคิดเห็นบนพื้นฐานอคติส่วนตัว หรือใส่อารมณ์ลงไปในเจราจา ควรแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

1.3 องค์กรควรส่งเสริมบุคลากรมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างทันท่วงทีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา คือ ส่วนสำคัญที่สุดที่จะยกระดับและปลดล็อกความรู้สึกผูกพันให้เพิ่มขึ้น ความผูกพันนี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นอย่างยั่งยืนได้เลย หากปราศจากวัฒนธรรมของการเปิดใจรับความคิดเห็น การได้พบปะพูดคุยและสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการสร้างความผูกพันพฤติกรรมที่ดีกว่าเดิม ได้แก่ การชื่นชมและเห็นคุณค่า จากเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาตนเอง ไลฟ์สไตล์ที่กระฉับกระเฉง และการแลกเปลี่ยนทักษะ ทั้งหมดนี้ต่างมีส่วนสำคัญในการช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนำผลการวิจัยไปทดลองใช้งานจริงกับกลุ่มพนักงานเป้าหมายที่กำหนดไว้และทำการติดตามผลการพัฒนาหลักทั้ง 3 ด้านว่ามีผลอย่างไร เพื่อสามารถนำสิ่งที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนารูปแบบให้ดียิ่งขึ้นไป

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะขยายขอบเขตการศึกษาไปสู่การพัฒนาบุคลากร ในระดับผู้บริหารซึ่งเป็นบุคลากรเป้าหมายอีกกลุ่มที่ต้องมีการศึกษารายละเอียดเพื่อหาวิธีการพัฒนาและเติบโตที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาเป็นบุคลากรที่มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในอนาคต

2.3 ควรศึกษาปัจจัยขับเคลื่อนตัวแปรในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เช่น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการมีชีวิตส่วนตัว ที่อาจส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่แตกต่างกันไป เพื่อสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปช่วยวางแผนพัฒนา กำหนดแนวทางในบริหารงานบุคลากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] สมยศ แยมเผื่อน. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียยามารีนเซอร์วิส จำกัดมหาชน [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2551.
- [2] สมชาย เรืองวงษ์. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิตาซี คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. อยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ; 2552.
- [3] ภูริศ มาไอ้. จริยธรรมในองค์การความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ปูซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี; 2553.
- [4] ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์. สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS (Statistics for research and SPSS application techniques). กรุงเทพฯ : เจริญดีมั่งคั่งการพิมพ์; 2555.
- [5] วรวรรณ ตอวิวัฒน์. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก ; 2555.
- [6] รัชมงคล คำชู. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2556.
- [7] อาริรัตน์ ปานศุภวัชร, ประวีณ ปานศุภวัชร และ วิทวัส ปานศุภวัชร. ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษา พนักงานไปรษณีย์ไทย ในจังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี 2560;9(2):261-266
- [8] กมลรัตน์ จิรวินิจสกุล. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2561;1(1):35-52
- [9] Wailertsak, N., & Matjirapa, N. Impacts of quality of work life and corporate social responsibility (CSR) of business on employees' organizational commitment : The Case Study of Centara Hotel, Khon Khon Kaen Province. Journal of Thai Hospitality & Tourism 2016;11(1), 38-52.