

**คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง**

**THE QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF  
CENTRAL EXCISE DEPARTMENT PERSONNEL**

ชฎานันท์ สำสาลี

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง รวมทั้งเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำนวน 294 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36-45 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี อัตราเงินเดือน 15,001-30,000 บาท ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่บุคลากรให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน การตรวจสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อายุ และอายุงาน ส่วนปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการเติบโตก้าวหน้า ( $X_1$ ) ด้านความต้องการดำรงอยู่ ( $X_2$ ) และด้านความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ( $X_3$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กรมสรรพสามิตส่วนกลาง

## ABSTRACT

This research aimed to examine personal factors, quality of work life, and job performance among personnel at the Central Excise Department. It also sought to compare the quality of work life based on personal factors. The sample consisted of 294 personnel, and data were collected using a questionnaire. The analysis employed both descriptive statistics and inferential statistics, including Independent Sample t-test, One-way ANOVA, and multiple regression analysis. The findings revealed that most respondents were female, aged 36-45 years, single, held a bachelor's degree, had 1-5 years of work experience, and earned a monthly salary between 15,001 and 30,000 baht. Among the dimensions of quality of work life, the need for interpersonal relationships was rated as the most important. In terms of job performance, the most influential aspect was work quantity. Hypothesis testing showed that age and years of service significantly affected job performance. Furthermore, all three dimensions of quality of work life-existence needs, relatedness needs, and growth needs-had a statistically significant effect on job performance at the 0.05 level.

**Keywords:** Quality of Work Life, Job Performance, Central Excise Department

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานราชการภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาสูบ เครื่องดื่มที่มีปริมาณน้ำตาลสูง และยานยนต์ โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นกลไกของรัฐในการสร้างรายได้อย่างมั่นคง ขณะเดียวกันยังเป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมผู้บริโภคและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน กรมสรรพสามิตยังมีบทบาทเชิงนโยบาย เช่น การกำหนดราคาขายปลีกแนะนำเพื่อใช้เป็นฐานในการจัดเก็บภาษี การส่งเสริมธรรมาภิบาลทางภาษี การปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย และการพัฒนานวัตกรรมทางภาษีเพื่อรองรับอุตสาหกรรมสีเขียว เช่น การลดหย่อนภาษีสำหรับยานยนต์ไฟฟ้า พร้อมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ e-Excise เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจให้รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แม้จะมีความพยายามปรับตัวในหลายด้าน แต่กรมสรรพสามิตยังคงเผชิญกับความท้าทายด้านประสิทธิภาพในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังคน จากนโยบายของคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.)

ที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องบริหารอัตรากำลังอย่างคุ้มค่า ไม่เพิ่มอัตรากำลังใหม่ และยุบเลิกตำแหน่งข้าราชการว่างลง ส่งผลให้บุคลากรที่มีอยู่ต้องรับภาระงานที่หลากหลายและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังพบปัญหาในการกำหนดราคาขายปลีกแนะนำที่ไม่สะท้อนความเป็นจริงของตลาด ความซับซ้อนของโครงสร้างภาษี การใช้เทคโนโลยีที่ยังไม่ครอบคลุม รวมถึงการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ยังมีข้อจำกัด ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโดยตรง เช่น ภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้า การขาดความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความรู้สึกล้มเหลวในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถเสริมสร้างความพึงพอใจ และความรับผิดชอบในการทำงานของบุคลากรได้อย่างเป็นรูปธรรม งานวิจัยที่ผ่านมา เช่น ของอรورا กล้าหาญ (2564) และ Leitão, Pereira & Gonçalves (2019) ต่างชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านความสมดุลชีวิต-งาน การได้รับการยอมรับ และการเห็นคุณค่าของตนเอง ล้วนส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหารของกรมฯ มีข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมพัฒนาแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การยกระดับองค์กร และการบรรลุพันธกิจด้านการจัดเก็บภาษีของรัฐได้อย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

### สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

#### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และอัตราเงินเดือน

2) ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการดำรงอยู่ ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และด้านความต้องการเติบโตก้าวหน้า

3) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

#### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

กรมสรรพสามิตส่วนกลาง เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

#### 4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ผู้วิจัยกำหนดประชากรเป็นบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งหมด 1,102 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568 (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2568)

2) กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร มีปริมาณทั้งหมด 1,102 คน จึงนำวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ใช้การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย จำนวน 294 คน

#### 5. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์- เมษายน 2568

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse และ Cummings (1985) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) เป็นกระบวนการที่องค์กรพัฒนาสภาพแวดล้อมและระบบการบริหารจัดการงานให้เอื้อต่อการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทั้งในด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม ซึ่งสะท้อนผ่านองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความภูมิใจในองค์กร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Huse และ Cummings (1985) เนื่องจากมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทของกรมสรรพสามิต และได้จัดกลุ่มองค์ประกอบทั้ง 8 ด้านให้สอดคล้องกับทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) คุณภาพชีวิตด้านความต้องการดำรงอยู่ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย และธรรมเนียมในองค์กร (2) คุณภาพชีวิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ สังคมสัมพันธ์ และภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และ (3) คุณภาพชีวิตด้านความต้องการเติบโตก้าวหน้า ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความภูมิใจในองค์กร

### 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553) ได้ประยุกต์หลัก 12 ประการของ Emerson โดยได้ตัดทอนลงและสรุปเป็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 3 ข้อ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และเวลาในการทำงาน

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่า จุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิจำนวน 66 คน พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมส่งผลในทิศทางเดียวกัน ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ในขณะที่ปัจจัยค่าจุน โดยรวมส่งผลในทิศทางเดียวกันต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

มูสตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุงจำนวน 225 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ส่งผลในทิศทางเดียวกันต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรورا กล้าหาญ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จำนวน 390 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความสมดุลของชีวิตทำงานและครอบครัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ณัฐนรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ข้าราชการสังกัดหน่วยงานส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง 34 หน่วยงาน จำนวน 360 คน โดยผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

กฤษดา เขียววัฒนสุข (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะโดยทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และระดับแรงจูงใจของพนักงานตามแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในหน้าที่ และปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้

สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานศูนย์ข่าว SMM บริษัทสยามอินเตอร์ มัลติมีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 163 คน ผลการวิจัยพบว่า มีเพียงรายได้ที่ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงตามความสำคัญจากความเร็วในการทำงาน คุณภาพงานและปริมาณงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเฉพาะความเป็นประโยชน์

นาจรีย์ ทองวนิช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อิมเมจโลโก้ จำกัด ทำการศึกษาในพนักงานจำนวนทั้งหมด 135 คนพบว่าสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับเงินเดือนต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 3 ปัจจัยด้วยกัน คือปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและค่าตอบแทนเพียงพอและเป็นธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของพนักงาน บริษัท อิมเมจโลโก้ จำกัด ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

รัตนภรณ์ บุญมี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี จำแนกตามเพศ อายุสถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ทำการศึกษาในพนักงานสำนักงานเทศบาล ตำบล นาดี จำนวน 115 คน พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยมีความภูมิใจในองค์กรในลำดับสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความก้าวหน้า และผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ชลเลขทั้งหมด 6 องค์ประกอบและอีก 3 องค์ประกอบที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Bhende, Mekoth, & Reddy (2020) ทำการศึกษาเรื่อง Quality of Work Life and Work-Life Balance โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการสาขาของธนาคารเอกชนและรัฐบาลจำนวน 89 คน พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในมิติด้านผลิตภาพได้รับผลกระทบจากปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการบรรเทาความทุกข์ร้อนในการทำงาน ในทำนองเดียวกับมิติด้านการปรับใช้ทักษะส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม มิติด้านประสิทธิภาพในการทำงานกลับไม่พบความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานเลย

Leitão, Pereira, & Gonçalves (2019) ทำการศึกษาเรื่อง Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรับรู้ถึงผลของความทุ่มเทของตนที่มีต่อผล ประกอบการขององค์กร โดยรวบรวมความคิดเห็นพนักงานจากบริษัทเอกชนและหน่วยงานสาธารณะขนาดใหญ่ด้วยการสัมภาษณ์เป็นจำนวนรวม 20 แห่ง ดำเนินการโดยองค์กรพันธมิตร 12 แห่งในประเทศอิตาลี บัลแกเรีย ไชปรัส โปรตุเกส

กรีซ และสเปน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเห็นคุณค่าของตัวตนและองค์กรประกอบด้านพฤติกรรมมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างผลผลิตภาพโดยรวมขององค์กรได้

Ashwini & Anand (2014) ทำการศึกษาเรื่อง Quality of Work Life Evaluation among Service Sector Employees โดยรวบรวมข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานจากพนักงาน 171 คน ในองค์กรที่มีการดำเนินการหลากหลายแตกต่างกันในประเทศอินเดีย ตั้งแต่ธนาคาร โรงพยาบาลโรงแรม การขนส่งทางรถไฟบริษัทประกันชีวิต และบริษัท ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าแม้ว่า ปัจจัยทั้ง 8 ด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด นำไปสู่ข้อแนะนำสำหรับองค์กรที่ควรให้ความสนใจในการกำหนดนโยบายส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากร จำนวน 1,102 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรที่นำเสนอโดยทาร์ยามาเน (Taro Yamane, 1973) และกำหนดให้ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Error) เป็น 5% (0.05) ค่าความเชื่อมั่น เป็น 95% (0.95) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวนไม่น้อยกว่า 294 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ สำหรับการตั้งคำถามในแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงนิยามศัพท์เฉพาะโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิด ประเด็นคำถามในแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษา จากนั้นจัดทำร่างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ อ.ดร.ดารณี พลอยจัน ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ก่อนตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective: IOC) ซึ่งควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.50 โดยผลการประเมินมีค่าอยู่ระหว่าง 0.80–1.00 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในระดับดีมาก จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ผลการตรวจสอบพบว่าค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.955 และแต่ละด้านมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สามารถใช้เก็บข้อมูลจริงได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ ใช้ One-way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และอัตราเงินเดือน ใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ใช้ Multiple Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง

1. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และมีอายุงาน 6 – 10 ปี
2. ผลการวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือความภูมิใจในองค์กรและ

ด้านสังคมสัมพันธ์สูงสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรที่ตนสังกัด มีความไว้วางใจในระบบการบริหาร รู้สึกได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างจริงจัง การที่ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อความผูกพัน ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรอย่างยั่งยืน

3. ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านคุณภาพของงาน ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ และการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงยังแสดงถึงการได้รับการสนับสนุนที่ดีจากระบบงาน ทรัพยากรที่เพียงพอ และภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และอัตราเงินเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอายุและอายุงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุที่เพิ่มขึ้นและประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนานขึ้น มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมความตั้งใจ ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในขณะที่ปัจจัยบางประการ เช่น เพศ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งบ่งชี้ว่าองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพหรือเจตคติในการทำงานอาจมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 64.70 ( $R = 0.804$ ,  $R^2 = 0.647$ ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสมการถดถอยมีความเหมาะสมและสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพได้อย่างชัดเจนเมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ด้านความต้องการดำรงอยู่ ซึ่งรวมถึงค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และสิทธิที่ได้รับการคุ้มครอง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรและความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนว่าการสนับสนุนทางสังคมและการบริหารเวลาอย่างเหมาะสมช่วยส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ด้านความต้องการเติบโต ซึ่งรวมถึงการพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าในอาชีพ และความภูมิใจ

ในองค์กร ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมการเรียนรู้ ความก้าวหน้า และแรงจูงใจภายใน เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มที่ ผลการวิเคราะห์นี้ยืนยันว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละมิติอย่างสมดุล จะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรราชการอย่างมีนัยสำคัญ

### อภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน ซึ่งเป็นบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36–45 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงานระหว่าง 6–10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 15,001–30,000 บาท ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของกลุ่มข้าราชการระดับปฏิบัติการถึงระดับกลางที่มีประสบการณ์ทำงานในระดับหนึ่ง ลักษณะประชากรศาสตร์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุสต่อฟา หมัดบิเฮด (2565) ที่พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุงานระดับกลางและรายได้ปานกลางมักมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับที่ดี และส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ อรวรา กล้าหาญ (2564) ที่ระบุว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกลุ่มที่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนกลางซึ่งมีภาระครอบครัวสูง ในด้านระดับการศึกษา งานของ นาจริย์ ทองวนิช (2558) พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ที่กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิปริญญาตรีและมีรายได้ปานกลางมักมีระดับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังสนับสนุนแนวคิดของ Huse และ Cummings (1985) ที่เสนอว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานควรครอบคลุมทั้งมิติทางกายภาพ จิตใจ และสังคม ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพของบุคลากร องค์ประกอบที่มีอิทธิพลสูง ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความภูมิใจในองค์กร นอกจากนี้ ยังพบว่า “คุณภาพของการทำงาน” เป็นผลลัพธ์สำคัญที่สะท้อนถึงระดับประสิทธิภาพของบุคลากร โดยผู้ที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมักมีลักษณะการทำงานที่รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีความมุ่งมั่น และสามารถประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Leitão, Pereira, และ Gonçalves (2019) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงงานของ นิตยา พรหมจันทร์ (2562) ที่ระบุว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กร และค่าตอบแทนที่เหมาะสม ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในเชิงบวก เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความต้องการด้านการเติบโต เช่น การพัฒนาศักยภาพและความภาคภูมิใจในองค์กร เป็นแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลสูงต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขณะที่ความต้องการด้านการดำรงอยู่ เช่น ค่าตอบแทนและความมั่นคงในหน้าที่ เป็น

ปัจจัยพื้นฐานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมั่นคง และความต้องการด้านสัมพันธภาพ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและความสมดุลชีวิตการทำงาน มีส่วนช่วยลดความเครียดและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี นอกจากนี้ จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุและรายได้ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่เพศและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานอาจขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ สภาพแวดล้อม และเจตคติในการทำงาน มากกว่าคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์เพียงอย่างเดียว

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะ สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ และการศึกษาต่อไปในอนาคต ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ จากการวิจัยครั้งนี้เสนอให้มีการขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังบุคลากรในระดับภูมิภาคหรือสำนักงานสรรพสามิตจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเชิงบริบทให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรศึกษาปัจจัยแวดล้อมอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจภายใน อีกทั้งควรเพิ่มระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อเข้าถึงมุมมองเชิงลึกของบุคลากร ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลลัพธ์อื่น ๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการบริการ พร้อมกันนี้ควรพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานราชการ และศึกษารูปแบบทดลองก่อน-หลังนโยบาย เพื่อประเมินผลในเชิงประจักษ์อย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 3 ด้านตามแนวคิดของ Huse และ Cummings (1985) จึงควรขยายการศึกษาไปยังปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความยืดหยุ่นของงาน หรือแรงจูงใจภายใน เพื่อให้เข้าใจองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องได้อย่างรอบด้านมากขึ้น นอกจากนี้ ควรศึกษาหน่วยงานอื่น เช่น กรมสรรพสามิตภูมิภาคหรือหน่วยงานภาครัฐอื่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันจะเป็นข้อมูลเชิงนโยบายในภาพรวมของภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น ในด้านระเบียบวิธี ควรพิจารณาใช้วิธีวิจัยแบบผสม โดยเพิ่มเติมการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมาสนับสนุนการวิเคราะห์เชิงปริมาณ สุดท้าย ควรมีการศึกษาซ้ำในช่วงเวลาที่ต่างกัน เช่น ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือภารกิจ เพื่อเปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระยะยาวอย่างเป็นระบบ

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต. (2568). ข้อมูลจำนวนบุคลากร ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568 (จัดทำโดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล). กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพสามิต.
- กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2560). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐนรินทร์ สุขลิม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยรส หงส์ทอง. (2560). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- นาจรีย์ ทองวนิช. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อิมเมจโลโก้ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- มุกตอพา หมดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- รัตนภรณ์ บุญมี. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพงศ์ รัตนพงศ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อรรธา กล้าหาญ. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.

- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142–175.
- Ashwini, A., & Anand, D. (2014). Quality of work life evaluation among service sector employees. *International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, 2(4), 107–115.
- Bhende, D. P., Mekoth, N., & Reddy, Y. V. (2020). Quality of work life and work-life balance. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 11(1), 35–42.
- Dedhia, N. S. (1998). Quality in daily life: Powerful and practical tools for building quality into life. *Total Quality Management*, 9(8), 689–695.
- Elisaveta, P. (2006). Work environment and job satisfaction. *Management and Business Administration. Central Europe*, 14(3), 34–43.
- Emerson, H. (1912). *Twelve principles of efficiency*. The Engineering Magazine Company.
- Hagerty, M. R. (2001). *The quality of life: Theories and methods*. In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 190–210). Russell Sage Foundation.
- Hanna, D. P. (2006). *Designing organizations for high performance*. Addison-Wesley.
- Havlovic, S. J. (1991). Quality of work life and human resource outcomes. *Industrial Relations*, 30(3), 469–479.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organizational development and change* (3rd ed.). West Publishing Company.
- Knox, A. B., & Irving, J. A. (1997). Organizational values and quality of work life. *Human Resource Development Quarterly*, 8(4), 295–306.
- Lau, R. S. M., Wong, K. K., Chan, K. F., & Law, M. (2001). Information technology and the work environment, does it change the way people interact at work? *Human Systems Management*, 20(3), 267–280.
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of work life and organizational performance: Workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3803.
- Lippitt, G. L. (1978). *Organizational renewal: A transformational model for change*. Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1994). *Management in the public service*. McGraw-Hill.

- Peterson, R. E., & Plowman, J. E. (1953). In B. Sudpipat (Ed.), *Human relations in management* (pp. 115–126). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (In Thai)
- Scoble, D. N. (1975). Quality of working life: Some perspectives. *Monthly Labor Review*, 98(2), 48–53.
- Simon, H. A. (1960). *The new science of management decision*. Harper & Brothers.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302.
- Straw, R. J., & Heckscher, C. C. (1984). QWL: New working relationships in the communication industry. *Labor Studies Journal*, 9(1), 261–274.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.