

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

QUALITY OF WORK LIFE RELATING TO WORK EFFICIENCY OF
PERSONNEL: A CASE STUDY OF SOCIAL SECURITY OFFICE
BANGKOK AREA 5

กัลยวรรณ ศิริวัชรินทร์

KANYAWAT SIRAWATCHARIN

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**QUALITY OF WORK LIFE RELATING TO WORK EFFICIENCY OF
PERSONNEL: A CASE STUDY OF SOCIAL SECURITY OFFICE
BANGKOK AREA 5**

KANYAWAT SIRAWATCHARIN

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACDEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 QUALITY OF WORK LIFE RELATING TO WORK EFFICIENCY OF PERSONNEL: A CASE STUDY OF SOCIAL SECURITY OFFICE BANGKOK AREA 5
นักศึกษา	กัลยวรรณ ศรีวัชรินทร์ รหัสนักศึกษา 63503088
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์)	
.....	กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)	

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ่ออัน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
คำสำคัญ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
นักศึกษา	กัลยวรรณ ศรีวัชรินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากพนักงานทั้งหมด 62 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อดตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 15,000 – 20,000 บาท และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กร มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดคือ ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเวลา มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้งานในหลาย ๆ ด้าน จะช่วยให้พนักงานมีความรู้และประสบการณ์มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการให้โอกาสพนักงานได้พัฒนาความสามารถและใช้ศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกรถึงโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงการจัดฝึกอบรม หรือการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้สร้างสัมพันธ์และความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร

TITLE	QUALITY OF WORK LIFE RELATING TO WORK EFFICIENCY OF PERSONNEL: A CASE STUDY OF SOCIAL SECURITY OFFICE BANGKOK AREA 5
KEYWORDS	QUALITY OF WORK LIFE, WORKING WORK EFFICIENCY, SOCIAL SECURITY OFFICE BANGKOK AREA 5
STUDENT	KANYAWAT SIRAWATCHARIN
ADVISOR	ASSOC.PROF. SOMJAI PHAGAPHASWIWAT, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

This study aimed to study the level of quality of work life, work efficiency level and the relationship between quality of work life and work efficiency of personnel of Social Security Office Bangkok Area 5, the researcher used questionnaires as a tool to assess opinions on quality of work life and work efficiency. The population used in this study is 62 of workers of Social Security Office Bangkok Area 5, the statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean and Pearson Correlation coefficient.

The results of the study showed that most of the respondents were female, unmarried, aged 30-39 years, graduated with a bachelor's degree. Salary rates range from 15,000 - 20,000 baht and have a period of 15 years or more. The overall quality of life at work is at a high level. Quality of life in working relationships in organizations has the highest level of mean. The lowest mean was on advancement opportunities and work security. Overall work efficiency level was high. Time was the highest average. The lowest mean was quantity of work. Overall quality of work life, there was a positive correlation with overall performance in the same direction. Which is at a moderate level especially in constitutionalism.

From this study the researcher has recommendations to promote the quality of work life. By encouraging employees to learn jobs in many areas will help employees have more knowledge and experience. As well as providing opportunities for employees to develop their talents and utilize their potential in their work performance. It will result in a feeling of opportunity for advancement and stability in the workplace. Including organizing training or organizing activities for employees to build relationships and mutual understanding for good relationship in the organization.

กิตติกรรมประกาศ

กิตติกรรมประกาศสารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยความรู้ที่ได้รับจากคณาจารย์ทุก ๆ ท่านในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาของการศึกษา ขอขอบพระคุณท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้า สารนิพนธ์เล่มนี้ทุกขั้นตอนให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ช่วยประสานงาน อำนวยความสะดวกในการทำการศึกษา และเพื่อนๆ ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 9 ที่คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในช่วงเวลาที่ศึกษา

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล และพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้ศึกษาสามารถเก็บข้อมูลได้ ครบถ้วน

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้กำลังใจที่ดี และอยู่ข้าง ๆ ข้าพเจ้าตลอดมา

กัลยวรรณ ศิริวัชรินทร์

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	
1	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	16
ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	34
วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิจัย.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์การแปลผล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	53
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปผลการศึกษา.....	56
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	68
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	75
ประวัติผู้วิจัย.....	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 38
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน โดยรวม 8 ด้าน..... 40
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ..... 41
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ..... 42
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง..... 43
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน..... 44
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร..... 45
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ด้านสัมพันธภาพ ในองค์กร..... 46
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น..... 47
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านความเป็นประ โยชน์ต่อสังคม..... 48
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน โดยรวม..... 49
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน..... 49
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน..... 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา.....	51
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย.....	52
4.16	ค่าความสัมพันธ์ค่าสัมพัทธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม.....	53

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2	โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมตามกฎหมาย แบ่งส่วนราชการฯ พ.ศ 2559.....	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่หลากหลาย เกี่ยวกับการบริหาร การประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน โดยมีสถานประกอบที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม ณ เดือนพฤศจิกายน 2563 จำนวน 485,652 แห่ง และผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม แบ่งออกเป็น ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 11,075,882 ราย ผู้ประกันตนมาตรา 39 จำนวน 1,780,495 ราย ผู้ประกันตนมาตรา 40 จำนวน 3,484,794 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 26 ธันวาคม 2563)

สำนักงานประกันสังคม มีสำนักงานใหญ่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และมีสาขาในประเทศทั้งสิ้น จำนวน 137 สาขา แบ่งเป็น จังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 12 สาขา ส่วนภูมิภาค 76 จังหวัด จำนวน 125 สาขา ทั้งนี้ จำนวนการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม ณ เดือนตุลาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 27,776,692 ครั้ง (สำนักงานประกันสังคม, 2563ก)

ในปัจจุบันในองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญด้านทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการทำให้องค์กรก้าวหน้าและพัฒนาต่อเนืองอย่างมีศักยภาพ (เบญจพร กลิ่นสิงาม, 2559) สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (2558-2562) ฉบับใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นต่อการเปลี่ยนแปลงสำนักงานประกันสังคมไปสู่เชิงรุก โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการ “ทุนมนุษย์” เน้นไปที่การให้ความสำคัญของบุคลากรภายในของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ประสานงาน เชื่อมโยง งานด้านต่างๆ แก่ผู้มีส่วนได้เสีย และเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้เป็นที่ไปด้วยความต่อเนื่อง เชื่อมโยงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร อีกทั้งจะต้องสอดคล้องกับทิศทางของโลกในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่เป็นแหล่งรวมของคนดีและคนเก่ง โดยร่วมกันผลักดันให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและมีความยั่งยืน มีการดำเนินการวางแผนเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาอย่างครบถ้วน มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและครบถ้วนในทุกสายงานและตำแหน่งงาน เน้นการให้ความสำคัญไปยังการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent) ผ่านการฝึกอบรม ในการสร้างภาวะผู้นำ เพื่อผลักดันบุคลากรกลุ่มนี้ให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งงานสำคัญในองค์กรได้ ลด

อัตราการลาออก จึงจำเป็นจะต้องอาศัยการสร้างให้บุคลากรทุกคนเกิดความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร มีความสุขในการทำงานร่วมกัน เพื่อร่วมกันสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่น่าอยู่ ควบคู่ไปกับการสร้างความเข้มแข็งของหน่วยงานด้านงานบุคคล โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (สำนักงานประกันสังคม, 2563)

มนุษย์การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ (เบญจพร กลิ่นสีงาม, 2559) และผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายองค์กร การบวนการต่างๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากร

จากการปัจจัยข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 เพื่อให้ทราบถึงการดูแลคุณภาพชีวิตของบุคลากรในหน่วยงาน ที่จะส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้สำหรับการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน นำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

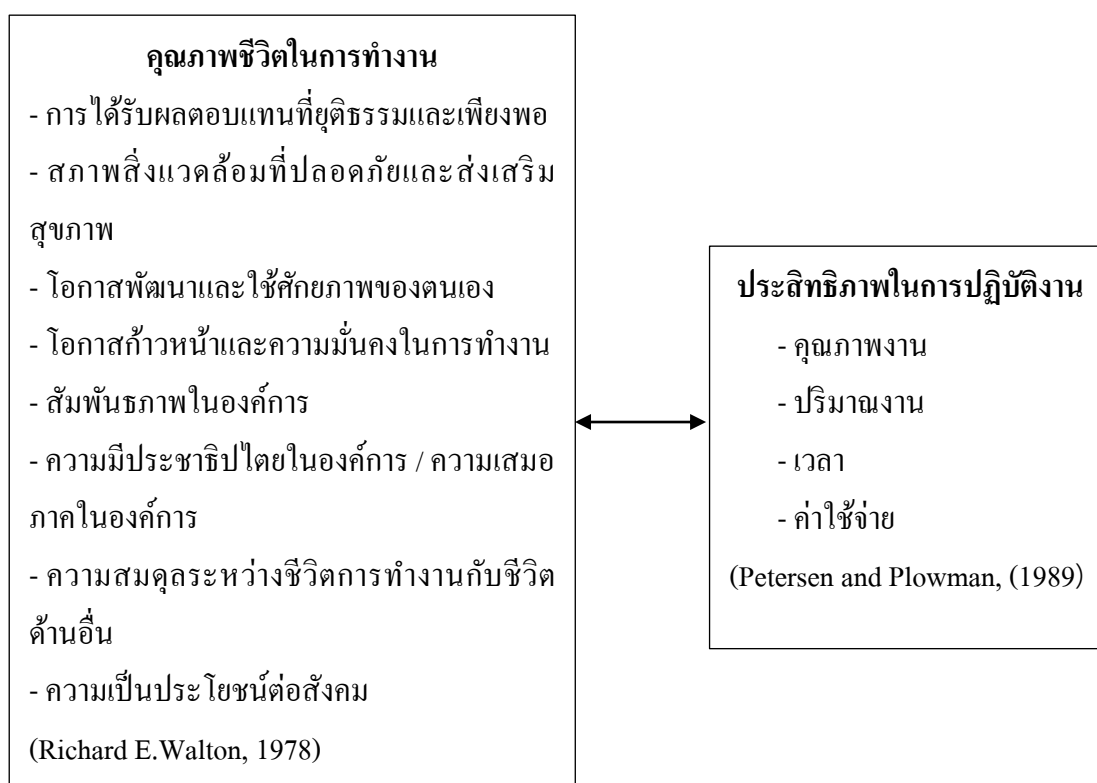
จากการศึกษาและทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในองค์กรแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สัมพันธภาพในองค์กร ความมีประชาธิปไตยในองค์กรหรือความเสมอภาคในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ส่งเสริมโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านเปิดโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน และสัมพันธ์สัมพันธ์ภาพในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนความมีประชาธิปไตยในองค์กร/ความเสมอภาคในองค์กร และเคารพสิทธิส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่มีความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

1.5 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ด้านประชากร ได้แก่ พนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จำนวน 62 คน

2. ด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Richard E.Walton (1978) แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 2) ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง
- 4) ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 5) ด้านสัมพันธภาพในองค์กร
- 6) ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น
- 8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดของ Petersen and Plowman (1989) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

3. ด้านพื้นที่ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
4. ด้านเวลา ระยะเวลาทำการเก็บข้อมูลช่วง เดือนมีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม
2. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดและวางแผนพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

1.7 นิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. **พนักงานของประกันสังคม** หมายถึง เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักวิชาการประกันสังคม ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
2. **คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ลักษณะการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการในงานของบุคคลกับองค์กรซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน ดังนี้

2.1 **ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป อย่างเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

2.2 สภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางด้านจิตใจ คือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัย ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกปลอดภัย สะดวกสบาย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2.3 โอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่สามารถเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้และได้ใช้ทักษะที่มีอย่างแท้จริง ตลอดจนการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

2.4 โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อการเติบโตให้หน้าที่ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงในอาชีพ รายได้ หรือตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัว

2.5 สัมพันธภาพในองค์กร หมายถึง โอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ

2.6 ความมีประชาธิปไตยในองค์กรหรือความเสมอภาคในองค์กร หมายถึง การเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาการให้ผลตอบแทนและรางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือน ตลอดจนการสิทธิในการได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด

2.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล

2.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การปฏิบัติตนในงานบริการได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนการรักษาสภาพแวดล้อม

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งคน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด

4. คุณภาพของงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานและผู้อนุมัติมีความพึงพอใจในงาน

5. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลงานจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติงานได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน

6. เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน รวดเร็วและเหมาะสมกับงาน การใช้เทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง รวดเร็ว

7. ค่าใช้จ่าย หมายถึง การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน ประสิทธิภาพของ
ค่าใช้จ่าย คือการใช้ทรัพยากรด้านคน วัสดุอุปกรณ์ ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหารจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นแนวคิดที่เน้นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ที่ทำนาย ค่าตอบแทน ยุติธรรม ความปลอดภัยและการมีสุขภาพที่ดี โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถ อนาคตที่เจริญงอกงามและมั่นคง การปกป้องสิทธิส่วนบุคคล การแสดงออกอย่างเสรี และการมีความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจ และความพึงพอใจในงานนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ในความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นการเน้นถึงการทำงานโดยรวม ไม่ใช่พิจารณาแต่เพียงสภาพแวดล้อมการทำงานเท่านั้น

ประไพพร สิงหเดช (2539) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ความพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับงานหรือผลที่เกิดขึ้น กับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นการเน้นถึงชีวิตการทำงาน ผลที่เกิดขึ้นมาจากประสบการณ์การทำงาน

สันติ บางอ้อ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นงานปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน

สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต การทำงานว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีงานทำ จะทำให้ความเป็นอยู่ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างงานและชีวิต โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่าของชีวิต ซึ่งเป็น การเน้นถึงการมีงานทำจะทำให้ความเป็นอยู่ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับของสังคมนำไปสู่การมีคุณค่าของชีวิตจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญและเป็นสิ่งที่บุคลากรในที่ทำงาน มีความต้องการและสามารถเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

สกต ลิขิตภูมิ (2545) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่า และคุณภาพที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำสภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสม ปลอดภัยมีอิสระทางด้านความคิดได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายจิตใจสังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอยุติธรรมเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคมการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข อันนำไปสู่คุณค่าแก่ชีวิตของตนเองและครอบครัว

เบญจมาศ อิ่มมาก (2558, หน้า 46) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความสามารถในการจัดการบทบาทและความต้องการด้านต่างๆ ของชีวิต ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิตให้มีความเหมาะสมกัน ตลอดจนทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบงานและบรรยากาศในการทำงาน

Walton (1974, อ้างถึงใน วัลลภา บุญรอด และคณะ, 2552, หน้า 11-12) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคูณลักษณะแนวทงความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ การได้รับ

ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาและใช้ศักยภาพของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ความมีประชาธิปไตยในองค์กร การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมหรือการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม

Hackman and Suttle (1977, อ้างถึงใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กรทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับ คนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือเจ้าของบริษัท ซึ่งรวมไปถึงผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการ ที่มีความต้องการในคุณภาพชีวิตในการทำงานเช่นกัน และเมื่อได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะส่งผลถึงสังคมในองค์กร มีสิ่งแวดล้อมที่ดี บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงานก็จะส่งผลไปยังผลผลิตที่ดี มีปริมาณที่เพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มความผูกพันในองค์กร ผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดลง

Guest (1979) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิบัติการของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน อาจหมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับ ทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงสภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ในการทำงานในชีวิตบุคคล

Greenberg and Baron (2000) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เทคนิคในการพัฒนาองค์กร ซึ่งเน้นการออกแบบให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดประชาธิปไตยในการทำงาน

Huse and Commings (1985, อ้างถึงใน เบญจมาศ อิ่มมาก, 2558) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร คือคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของพนักงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้มีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการปฏิบัติงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

Casio (2003, อ้างถึงใน สมพงษ์ รัตนบุบผะ, 2558) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วย 2 ลักษณะ โดยส่วนแรก หมายถึง สิ่งที่ต้องจัดให้แก่บุคคลในองค์กรที่เป็นรูปธรรม เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) การได้เลื่อนตำแหน่ง ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกัน การจัดการอย่างมีประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) และส่วนที่ 2 คือ สภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยของสถานที่ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างฝ่ายบริหาร หรือหัวหน้างานกับลูกน้อง การสามารถเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

Brooks and Anderson (2005, อ้างถึงใน ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2560) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นสิ่งที่แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้อย่างสมดุลทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ในขณะที่สามารถนำองค์กรสู่เป้าหมายและความสำเร็จ

จากความหมายที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกรักในงานที่ทำ มีผลตอบแทนที่ดี และมีส่วนร่วมในการแสดงออกถึงความคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างอิสระ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีเจ้านายและเพื่อนร่วมงานที่ดี สามารถแสดงศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ รวมถึงการได้รับการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็จะก่อให้เกิดความสุขใจในงานที่ทำ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973, อ้างถึงใน จุฑาพร กบิลพัฒน์, 2554, หน้า 11-12) ได้กำหนดเกณฑ์ในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life ว่าประกอบด้วย คุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) พิจารณาจากค่าจ้างงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับมีความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Health Working Conditions) พิจารณาได้จากผู้ปฏิบัติงานไม่ควรที่จะได้อยู่ในสภาพแวดล้อมทั้งทางร่างกายและทางด้านสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดภาวะสุขภาพที่ไม่ดี สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงจนเกินไป และควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่จะช่วยในการส่งเสริมภาวะสุขภาพ รวมไปถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น แสง และการรบกวนทางสายตา และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ในด้านนี้ องค์กรควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทางทักษะและทางด้านความรู้ของตนเอง รวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย อันจะเป็นการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เกิดความรู้สึกท้าทายความสามารถในการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อ งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย ซึ่งจะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง ความรู้และทักษะใหม่ๆ อันจะนำไปสู่ความสามารถในการใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต และการให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถในสายงาน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. การบูรณาการทางด้านสังคม (Social Integration) พิจารณาจากการที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกที่ตนเองนั้นมีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ ประสบความสำเร็จและมีคุณค่า มีความเป็นอิสระจากอคติ มีความรู้สึกที่ดีต่อชุมชน การสามารถเปิดเผยตนเองต่อชุมชน มีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) เป็นการพิจารณาในด้านสิทธิและการปกป้องสิทธิของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ในด้านการเคารพในสิทธิส่วนตัว การยอมรับความขัดแย้งทางด้านความคิด เปิดโอกาสให้แต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด รวมไปถึงการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตในด้านอื่นๆ (The Total Life Space) พิจารณาจากการทำงานของบุคลากรแต่ละคนว่ามีความสมดุลกับบทบาทอื่นๆ ในชีวิตประจำวันหรือไม่ คือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน

การมีส่วนร่วมที่เหมาะสมพอดีระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลกับเวลาของครอบครัว และยังรวมไปถึงความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบด้วย

8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม (Social Relevance) เป็นกิจกรรมของหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กับสังคมภายนอก ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954, อ้างถึงใน เทพนม เมืองแมน และ สวิงสุวรรณ, 2540) มีแนวคิดว่าความต้องการของบุคคลจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความต้องการระดับต่ำสู่ความต้องการระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ Maslow จึงจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานในสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตได้แก่ ปัจจัยสี่ ประกอบด้วยอาหารที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่ต่อเนื่องหลังจากความต้องการทางกายได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ คือ บุคคลย่อมมีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ที่มีต่อตัวเอง

3. ความต้องการพวกพ้อง (Belonging Needs) คือ ความต้องการที่จะมีส่วนร่วมและได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ตลอดจนต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงานด้วย

4. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงกว่าความต้องการ 3 ประการแรกเป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลายรวมถึงความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จความรู้ความสามารถ ตลอดจนความมีอิสระและเสรีภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ต้องการจะแสดงความสามารถของตนให้ปรากฏเป็นผลสำเร็จอันสมบูรณ์แบบ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามแนวคิดของตนเอง กล่าวคือนี้ก็อยากได้สิ่งใดก็มีความสามารถที่จะแสวงหาสิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการได้

Huse and Cumming (1985 อ้างถึงใน ปราณีต อินทรประสิทธิ์, 2553) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กรหรืออีกมุมมองหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเป็นผลมาจากความผาสุกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กรสามประการ คือ

ประการที่หนึ่ง ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร

ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและ กำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และ

ประการที่สาม คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Kossen (1980, อ้างถึงใน กิตติรัช บุญญาเมธว, 2556) ได้กล่าวถึงสิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน เป็นการทำให้บุคลากรได้รับการยอมรับและประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้า

2. การเพิ่มปริมาณงานทั้งในเรื่องของการขยายงาน และเพิ่มความรับผิดชอบ เป็นการช่วยเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ให้กับบุคลากรได้มากขึ้น

3. การสร้างสรรค์งาน เป็นการสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ช่วยตอบสนองความต้องการได้ และช่วยให้บุคลากรมีโอกาที่จะได้ใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

4. การหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามหน่วยงาน และให้มีทักษะที่หลากหลายมากขึ้น

5. การเปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน

6. การชมเชย และการยอมรับ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และสามารถทำได้หลายวิธีทั้งการใช้วิธีการพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี ซึ่งอาจจะเป็นการให้รางวัลสำหรับบุคลากรที่มีความประพฤติตนดี จะช่วยเป็นแรงสนับสนุนให้เป็นอย่างที่ติดกับบุคคลอื่นได้

8. การสร้างความรับผิดชอบในงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ตัดสินใจอย่างมีอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. การมีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับบุตรของบุคลากร เป็นการช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร และยังช่วยให้ลดการขาดงาน หรือการมาทำงานสายของบุคลากรได้

10. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่นการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน โดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อ สุขภาพ

11. ส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ และทำให้เกิดผลดีกับบุคลากรเอง และต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด และทำให้มีความสุขในการทำงาน

Delamotte and Takezawa (1984, อ้างถึงใน กฤษวรรณ น้อยมา, 2554, หน้า 23-25) ได้กล่าวถึง มิติที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้เป็น 5 มิติ คือ

1. การได้รับความคุ้มครองจากสภาพการจ้าง (Traditional Goals) กล่าวคือ เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจ้าง เช่น ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอ การได้รับความปลอดภัยจากจากสถานที่ปฏิบัติงานทั้งสุขภาพอนามัย สภาพแวดล้อมการทำงาน และ รวมไปถึงความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความเสี่ยงจากการที่จะถูกเลิกจ้างในช่วงที่สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เพื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของพนักงาน

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม (Fair Treatment At Work) กล่าวคือ การได้รับการปฏิบัติถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด เป็นธรรม จากองค์กร ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งชนชั้นอันเนื่องมาจาก ฐานะทางสังคม เพศสภาพ เชื้อชาติ สีผิว หรือความเห็นต่างทางการเมือง

3. อำนาจการตัดสินใจ (Influence of Decision) คือส่งเสริมให้มีสิทธิในการตัดสินใจอันเป็นการนำการพัฒนาบางอย่างมาใช้เพื่อจุดประสงค์ในการลดความแปลกแยก ที่เนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรอง

4. ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) เป็นการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ เพื่อดึงศักยภาพของบุคคลนั้นออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งก็คือโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพนั้น ๆ ของพนักงาน

5. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต (Work Life Cycle) เป็นการที่องค์กรให้ความสำคัญกับชีวิตนอกเวลาทำงานของบุคคลต่าง ๆ เช่น การได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอ มีเวลาทำกิจกรรมร่วมกันกับคนในครอบครัว การลดช่องว่างในสถานะทางสังคมในองค์กร ให้มีความเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ การเพิ่มขึ้นของเงินเดือน หรือได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ตามความเหมาะสม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) และพฤติกรรมในการทำงานนั้น เป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความคุ้มค่า และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหาร หมายถึง องค์กรต้องสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง วัดผลงานโดยเทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ แสดงว่ามีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 12 อ้างในภวนัย เกษบุญชู ,2550) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลของงาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535, หน้า 130 อ้างในภวนัย เกษบุญชู ,2550) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์”ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น คำว่าประสิทธิภาพนี้จะมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้มากน้อยเพียงใด

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, หน้า 2 อ้างในภวนัย เกษบุญชู ,2550) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

พรทิพย์ เข็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัต ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตัวเองจำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวปฏิบัติได้คือ

- การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดีในการทำงานนั้นเราจะต้องรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบขั้น และชวนขวยแสดงหาความรู้อยู่เสมอ ทำตัวให้เป็นที่รักของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

- การรักษา มารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การปฏิบัติงานโดยยึดถือระเบียบ เคารพ กติกา มารยาท จะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และทำให้การทำงานเกิด ประสิทธิภาพ

- การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน การช่วยกันสร้างบรรยากาศที่สดใส เอื้ออาทร สามัคคีในที่ทำงาน จะช่วยทำให้เกิดรอยยิ้มในที่ทำงาน ทำให้เกิดความสุขและประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน

- การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นเกิดการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและในเรื่องของการสื่อสารในการทำงานเป็นเครื่องมือสำคัญอย่าง หนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสาร ภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมี ความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน

Simon (1960 อ้างถึงใน วิไลวรรณ บ้านกรด, 2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการ นำเข้า (Input) และผลผลิต (Output)

Millet (1964 อ้างถึงใน วิไลวรรณ บ้านกรด, 2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้แก่ ประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างทันเวลา

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

Gibson and Others (1988, อ้างถึงใน กาญจนพร พันธุ์เทศ, 2560) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คืออัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Outputs to Inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัว ประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost)
3. อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

Certo (2009 อ้างถึงใน วิไลวรรณ บ้านกรต, 2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า เป็นวิธีในการจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และเกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ซึ่งสามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยที่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด กล่าวคือเป็นการใช้ทรัพยากรโดยมีเป้าหมาย

Robbilns and Coulter (2003, อ้างถึงใน นฤมล สุนด์สวัสดิ์, 2549) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึงการทำงานที่ให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สามารถลดต้นทุนการผลิตหรือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เป็นการทำให้สิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง

Vause (1997, หน้า 139-159, อ้างถึงใน นฤมล สุนด์สวัสดิ์, 2549) กล่าวว่า เป็นความคล่องแคล่วและชำนาญในการใช้ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพ และทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ธิดารัตน์ สีนแสง (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เช่น อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิตที่ออกมา (Output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมของ ค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ แง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ แง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ มีผลกำไร ผลิตทันต่อเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ธนธรณ์ บุรณารมย์ (2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรทางการบริหารที่มีอยู่ เช่น คน เงิน เวลา และทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้มากที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน อาทิ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน ความกระตือรือร้น และการพัฒนาตนเอง การวิเคราะห์และแก้ปัญหาทางการประสานและการร่วมมือกับผู้อื่นภายในองค์กร

จิตราวรรณ ฉาวรวงศ์สกุล (2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยแบ่งออกเป็น ด้านส่วนบุคคล หมายถึง ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความทุ่มเทในงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานได้เสร็จทันตามเวลา และจำนวน ที่ได้รับมอบหมายในระยะเวลาที่กำหนด งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

ณัฐริณีย์ พิศวงษ์ (2555) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ก่อให้เกิดผลงาน โดยประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีลักษณะเฉพาะบุคคล ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ความชำนาญของแต่ละบุคคล หรือปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ทำให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงการใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ถูกต้องแม่นยำ มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

Zaleanick (1958) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายนอก และภายใน (External and Internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าห่มุ่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

ติน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยท ชีรตยาคินันท์ (2537) กล่าวว่า ในภาพรวมนั้น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้าง กระบวนการ/เทคโนโลยี และพฤติกรรมของหน่วยราชการและข้าราชการ

สมยศ นาวิการ (2529) กล่าวถึงแนวความคิดของ ปีเตอร์ (Peters) ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การว่า มีดังต่อไปนี้ คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์การช่วยทำให้บรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมงาน

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

Leibenstein (อ้างถึงใน ติน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยท ชีรตยาคินันท์, 2537)

ได้รายงานว่าการปรับปรุงด้านแรงงานสัมพันธ์ หรือการปรับปรุงปัจจัยทางด้านจิตวิทยามีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 และอัตราการลาออกจากงานลดลงถึงร้อยละ 20 และถ้าพิจารณาจากแง่มุมของทฤษฎีกลุ่มจะเห็นได้ว่าลักษณะของกลุ่มมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันประมาณร้อยละ 7 - 18 กล่าวคือ

1. กลุ่มเล็กจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มใหญ่

2. กลุ่มคณงานที่เป็นเพื่อนกันจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มคณงานที่ไม่ได้เป็นเพื่อนกัน

3. กลุ่มที่ได้รับการกำกับดูแลอยู่ห่าง ๆ จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด

4. กลุ่มที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ตนกำลังทำอยู่ จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเช่นนั้น

5. กลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยชั่วโมง จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานมากชั่วโมง

Qua (อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยา คินันท์, 2537, หน้า 30) พบว่า สาเหตุที่ระบบราชการ และข้าราชการสิงคโปร์ สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสืบเนื่องมาจากปัจจัย 3 ประการด้วยกัน กล่าวคือ

1. ผู้นำทางการเมือง พยายามเตือนสติประชาชน และข้าราชการอยู่เสมอว่า จะต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะทำให้ประเทศชาติมีชีวิตรอดและอุดมมั่งคั่ง ทั้งนี้เพราะว่า สิงคโปร์เป็นประเทศที่ขาดทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรมนุษย์

2. ข้าราชการสิงคโปร์ ได้รับการสรรหาและเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งด้วยระบบคุณธรรม

3. ข้าราชการและประชาชนสิงคโปร์มีระเบียบวินัยเคร่งครัดจากที่กล่าวมาในข้างต้น

ผู้วิจัยสามารถสรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสาเหตุทั้งที่ส่งผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ที่จะส่งผลต่อความปลอดภัย และความพึงพอใจในการทำงานรวมทั้งเกิดความคล่องตัวในการทำงานการปกครองบังคับบัญชา หรือการบริหารองค์การต้องกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหาร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ การได้คนที่มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ มาทำงานตรงตามตำแหน่งงาน การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวความคิด หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การสร้างขวัญและแรงจูงใจ ด้วยการให้สวัสดิการ หรือรางวัลตอบแทน เพื่อให้ผลของงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน บุศรา สูดพิพัฒน์, 2553, หน้า 9) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และ สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต

Woodcock (1989, อ้างถึงใน บุศรา สุกพิพัฒน์, 2553, หน้า 6-7) ได้กล่าวว่ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถ ที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงาน ได้มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-Operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน

6. ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

7. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

8. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีม จะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

9. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

10. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

11. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-Group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

12. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

จากการศึกษา องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคล้ายคลึงกัน และมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่เป็นสิ่งที่มียู่ในทุก ๆ องค์การ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การนั้นๆ ผู้วิจัยเลือกใช้อ้างอิงองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Petersen and Plowman เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะองค์กรของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นองค์การในระบบราชการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2.3 ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม

2.3.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานประกันสังคม

การประกันสังคมในประเทศไทย ในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทย ที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยด้วยโรค อันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้กองทุนเงินทดแทน เกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครอง จะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัด ทั่วประเทศใน วันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา

ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยทุพพลภาพ และตาย ทั้งนี้เนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตรสงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เฉกเช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ

2.3.2 วิสัยทัศน์

“ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงาน ที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน”

2.3.6 อำนาจหน้าที่

ภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน โดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง ดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามเป้าหมาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวง
2. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. บริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
4. คຸ້ມครอง ดูแลผู้ประกันตนและลูกจ้างให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด
5. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ วิธีการด้านประกันสังคมและเงินทดแทน รวมทั้งประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักงาน
6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.3.7 ภารกิจของสำนักงานประกันสังคม

การประกันสังคมที่ประเทศต่าง ๆ ใ้ช้อยู่ในปัจจุบันจะมีหลักการที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการประกันสังคมเป็นโครงการการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัวโดยร่วมกันเสียภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนเรียกว่ากองทุนประกันสังคมโดยมีนายจ้างลูกจ้างและในบางประเทศมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือนร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน ชราภาพ เป็นต้น

การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ Ilo (1989) ได้กำหนดหลักการของการประกันสังคมของการประกันสังคมไว้ ดังนี้

1. การประกันสังคมจะมีการบริหารทางการเงินโดยวิธีการจัดเก็บเงินสมทบ ซึ่งโดยปกติมักมาจากการสมทบของนายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้รัฐจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบหรือเงินอุดหนุนอื่นๆ ด้วยหรือไม่ก็ได้

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้นจะเป็นลักษณะของการบังคับซึ่งมีข้อยกเว้นน้อยมาก

3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษ ซึ่งต้องนำไปจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่กำหนด และนำไปใช้ในการบริหาร

4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนขึ้นอยู่กับว่าได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความจำเป็น หรือการตรวจสอบรายได้แต่อย่างใด

6. อัตราเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนจะมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน

7. การประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยทั่วไปจะมาจากการสนับสนุนทางการเงินจากนายจ้างแต่เพียงผู้เดียว โดยอาจมีรัฐช่วยจ่ายเงินอุดหนุนการประกันสังคมเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ในโลกส่วนใหญ่ นำระบบประกันสังคมไปใช้ ในการให้หลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตนตั้งแต่เกิดจนตาย

หลักประกันประกันสังคมมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. เป็นระบบของการเฉลี่ยทุกข์-เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกันระหว่างมวลสมาชิก ซึ่งโดยทั่วไปรัฐบาลของทุกประเทศจะให้ความสำคัญแก่บุคคลที่ทำงานมีรายได้และ อยู่ในระบบแรงงานก่อน และจะขยายความคุ้มครองไปสู่ผู้ทำงานที่มีรายได้นอกระบบ การจ้างงานปกติ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่เรียกว่าแรงงานนอกระบบ

2. เงินสมทบที่เก็บไปนั้นจะสะสมเป็นกองทุนซึ่งจะให้สิทธิประโยชน์เฉพาะกับบุคคลที่ส่งเงินสมทบ ซึ่งประเทศไทยเรียกว่า ผู้ประกันตนเท่านั้น

3. การเก็บเงินสมทบ ซึ่งถือว่าเป็นภาษีพิเศษ ซึ่งจะเก็บจากบุคคลที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ทั้งนี้ความสำเร็จประการหนึ่งของการประกันสังคม ก็คือเป้าหมายหลักที่จะทำให้การประกันสังคมสามารถครอบคลุมทุกตัวบุคคลของ ประชาชนในชาติ (Universal Coverage) ได้ในอนุสัญญาที่ 102 ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ กำหนดสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานของการประกันสังคมไว้ 9 ประการ คือ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์ครอบครัว กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน การดูแลผู้ที่ขาดการอุปการะ และกรณีประสบ

อันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน สำหรับประเทศไทยได้จัดการดำเนินการระบบประกันสังคมเป็น 2 กองทุน คือ กองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิติคุณ ชื่อศัตย์ดี (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 80 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้เทคนิคการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิธี Backward ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก

จันทนา ฤทธิสมบูรณ์ และพิรุณา สุทธิธรรม (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี มีวัตถุประสงค์คือศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความคิดเห็น/การปฏิบัติงานจริงกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 174 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับ ปานกลาง

รัตนารณ์ ผิวนวล (2561) ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกรโยธา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อม และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกรโยธา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ วิศวกรโยธาในเขตห้วยขวาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples T-Test, One-way ANOVA, LSD และ Pearson's Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานทุกด้านและคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสำคัญในระดับมาก ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานทางสังคมมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือสภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับในสังคม

มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

นวรรตน์ เพชรพรหม (2562) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรม และคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สายงานสนับสนุน จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร ด้านการกำหนดทิศทางส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด

ณัฐนันท์ ทาคำ (2561) ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในเครือไทยรัฐ กรุ๊ป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานในเครือไทยรัฐ กรุ๊ป จำนวน 350 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า T-Test และ ค่า F-Test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และการตรวจสอบอิทธิพลใช้ MRA ผลการศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป พบว่า ความสุขในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านกำลังใจในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลาของพนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริประภา ภาคิอรรถ (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันหรือความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน) จำนวน 122 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดย การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในงานด้าน ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อิทธิพงษ์ อินทุง (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัด กรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการ กรมศุลกากรที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร และนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการ กรมศุลกากร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรจำนวน 261 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล มีการประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) T-Test, F-Test และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ผลการวิจัย พบว่า เพศของพนักงานราชการที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือนของพนักงานราชการที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดีด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผู้วิจัยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดคือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ามีเพียงรายได้ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเอง ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงตามความสำคัญจากความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงานและปริมาณงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะในประเด็นความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย โดยมีรายละเอียดในระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประกันสังคม สังกัด สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ทั้งหมดจำนวน 62 คน โดยผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมด (Population Universe) ซึ่งเป็นพนักงานประกันสังคม สังกัด สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ที่ปฏิบัติงานในปี 2564 ในการวิจัยคั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed Ended Question) ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามคั้งต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended หรือ Fixed Form) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 8 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. สภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง
4. โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
5. สัมพันธภาพในองค์กร
6. ความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับมาตราส่วนของคำตอบที่เป็นความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยประยุกต์การวัดคะแนนตามแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) เรียกว่า วิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 คะแนน	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 67) ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านเวลา
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับมาตราส่วนของคำตอบที่เป็นความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มีการปฏิบัติมากที่สุด มีการปฏิบัติมาก มีการปฏิบัติปานกลาง มีการปฏิบัติน้อย มีการปฏิบัติน้อยที่สุด ให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยประยุกต์การวัดคะแนนตามแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) เรียกว่า วิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนน ระดับความคิดเห็น**
- 5 คะแนน มีการปฏิบัติมากที่สุด
 - 4 คะแนน มีการปฏิบัติมาก
 - 3 คะแนน มีการปฏิบัติปานกลาง
 - 2 คะแนน มีการปฏิบัติน้อย
 - 1 คะแนน มีการปฏิบัติน้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ของเบสท์ (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 67) ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จากหนังสือวิชาการ บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาข้อคำถามจากแบบสอบถามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาถึงความสอดคล้องครอบคลุม และตรงประเด็นกับแนวคิดและทฤษฎีที่ต้องการศึกษาในเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จากหนังสือวิชาการ บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำข้อคำถามมาจัดให้อยู่ในรูปแบบของแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้

3. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบข้อคำถามว่าครอบคลุมเนื้อหาและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-Test) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองกับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อเพื่อนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและนำผลของข้อมูลที่ได้เฉพาะที่มีการวัดมาตราส่วนประมาณค่ามาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach, 1907, อ้างถึงใน พิสนุ พงศพร, 2552) เป็นวิธีการหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือเพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับแต่ละข้อคำถามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยค่า A จะต้องมีย่าน้ำหนักมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 จึงจะสามารถนำเครื่องมือนี้ไปใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูลผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือได้ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.79

3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลผ่าน Google Form โดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ตลอดจนแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม
2. รวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความสมบูรณ์ผ่าน Google Form เพื่อนำมาประมวลผลต่อ
3. คัดข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.3 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวัดหาความสัมพันธ์ของตัวแปร คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best, 1977)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	การแปลผลระดับความสัมพันธ์
0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิต ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จำนวน 62 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมด (Population Universe) และผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการประมวลผลมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์การแปรผล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์การแปรผล

4.1.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และคำย่อดังต่อไปนี้

4.1.2 เกณฑ์การแปลผล

การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น (Best, 1977)

คะแนน	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50– 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best, 1977)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	การแปลผลระดับความสัมพันธ์
0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	12	19.40
1.2 หญิง	50	80.60

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	-	0.00
2.2 20 – 29 ปี	13	21.00
2.3 30 – 39 ปี	29	46.80
2.4 40 – 49 ปี	14	22.60
2.5 50 ปีขึ้นไป	6	9.70
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	35	56.50
3.2 สมรส	24	38.70
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	3	4.80
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	14.50
4.2 ระดับปริญญาตรี	42	67.70
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	11	17.70
5. อัตราเงินเดือน		
5.1 น้อยกว่า 15,000 บาท	10	16.10
5.2 15,000 – 20,000 บาท	18	29.00
5.3 20,001 – 25,000 บาท	14	22.60
5.4 25,001 – 30,000 บาท	15	24.20
5.5 มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	5	8.10
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
6.1 น้อยกว่า 2 ปี	9	14.50
6.2 2 – 5 ปี	11	17.70
6.3 6 – 10 ปี	16	25.80
6.4 11– 15 ปี	8	12.90
6.5 15 ปีขึ้นไป	18	29.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 62 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 80.60 อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 สถานภาพโสด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 อัตราเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม 8 ด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.43	0.527	ปานกลาง
2. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.58	0.795	มาก
3. ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง	3.63	0.534	มาก
4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.36	0.622	ปานกลาง
5. ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	3.92	0.580	มาก
6. ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร	3.72	0.705	มาก
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น	3.50	0.692	มาก
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.88	0.600	มาก
รวม	3.63	0.476	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมา ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.88$) ต่อมา ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร ($\bar{X} = 3.72$) ต่อมา ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง ($\bar{X} = 3.63$) ต่อมา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.58$) ต่อมา ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ($\bar{X} = 3.50$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.43$) และตามด้วย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

n = 62

ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต	3.16	0.606	ปานกลาง
2. ได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำรอบประเมินอย่างยุติธรรม	3.68	0.742	มาก
3. ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความสามารถ ประสิทธิภาพ และปริมาณ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.45	0.694	ปานกลาง
รวม	3.43	0.527	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำรอบประเมินอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.68$) และ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ประสิทธิภาพ และปริมาณ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.45$) และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

n = 62

ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.56	0.842	มาก
2. สถานที่ปฏิบัติงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ	3.58	0.984	มาก
3. สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบาย และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.61	0.875	มาก
รวม	3.58	0.795	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบาย และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือ สถานที่ปฏิบัติงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ ($\bar{X} = 3.58$) และสถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.56$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง

n = 62

ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง	ระดับความคิดเห็น		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. ได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ	3.40	0.712	ปานกลาง
2. งานที่ปฏิบัติมีลักษณะเฉพาะตัว และมีความชัดเจนของงาน	3.76	0.694	มาก
3. มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านความรู้ และประสบการณ์ จากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.76	0.717	มาก
รวม	3.63	0.534	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ งานที่ปฏิบัติมีลักษณะเฉพาะตัว และมีความชัดเจนของงาน ($\bar{X} = 3.76$) ซึ่งเท่ากับ มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านความรู้ และประสบการณ์ จากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.76$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.56$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ด้าน โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

n = 62

ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ ตำแหน่งและมีความมั่นคงในอาชีพ	3.44	0.738	ปานกลาง
2. มีโอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆเพื่อการเลื่อนตำแหน่งการสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่และให้หลักประกันความมั่นคงในงาน	3.37	0.707	ปานกลาง
3. การพิจารณาปรับเปลี่ยนโยกย้าย ในหน่วยงาน เป็นไปอย่างเหมาะสม	3.27	0.705	ปานกลาง
รวม	3.36	0.622	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้าน โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ ตำแหน่งและมีความมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือ มีโอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ เพื่อการเลื่อนตำแหน่งการสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่และให้หลักประกันความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.37$) และ การพิจารณาปรับเปลี่ยนโยกย้ายในหน่วยงานเป็นไปอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร

n = 62

ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้ดี	4.11	0.603	มาก
2. ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อต้องการอยู่เสมอ	4.00	0.653	มาก
3. เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ	3.66	0.767	มาก
รวม	3.92	0.580	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้ดี ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อต้องการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.00$) และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.66$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ด้านสัมพันธภาพในองค์กร

n = 62

ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคใน องค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้างานให้ความเสมอภาคในการทำงานกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน	3.66	0.700	มาก
2. ที่ทำงานให้โอกาสท่านแสดงความคิดเห็นอย่าง เปิดเผย	3.66	0.809	มาก
3. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพ ในสิทธิส่วนบุคคล และในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	3.85	0.865	มาก
รวม	3.72	0.705	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความ
มีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$)
เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ เพื่อนร่วมงานและ
ผู้บังคับบัญชา ให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{X} =$
3.85) รองลงมา คือ หัวหน้างานให้ความเสมอภาคในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็น
ธรรม และเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.66$) ซึ่งเท่ากับ ที่ทำงานให้โอกาสท่านแสดงความคิดเห็นอย่าง
เปิดเผย ($\bar{X} = 3.66$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น

n = 62

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวในปัจจุบันมีความลงตัวและเหมาะสมดีแล้ว	3.60	0.735	มาก
2. มีเวลาพักผ่อน และมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเอง หรือทำกิจกรรมกับครอบครัวในโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ	3.56	0.781	มาก
3. มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.35	0.812	ปานกลาง
รวม	3.50	0.692	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวในปัจจุบันมีความลงตัวและเหมาะสมดีแล้ว ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ มีเวลาพักผ่อน และมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเอง หรือทำกิจกรรมกับครอบครัวในโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.56$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.35$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

n = 62

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานได้ทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ	3.90	0.694	มาก
2. มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร	3.82	0.615	มาก
3. องค์กรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและมีความ รับผิดชอบต่อสังคม	3.92	0.731	มาก
รวม	3.88	0.600	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ องค์กรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมา คือ หน่วยงานได้ทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.90$) และ มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร ($\bar{X} = 3.82$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานโดยรวม

n = 62

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.79	0.465	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.67	0.512	มาก
3. ด้านเวลา	3.81	0.481	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3.77	0.466	มาก
รวม	3.76	0.393	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.79$) ต่อมา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.77$) และตามด้วย ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน

n = 62

ด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลของงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	3.85	0.507	มาก
2. มีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ	3.81	0.623	มาก
3. มีการเรียนรู้งานอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น	3.73	0.577	มาก
รวม	3.79	0.465	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ผลของงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา คือ มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน ไว้ล่วงหน้าเสมอ ($\bar{X} = 3.81$) และ มีการเรียนรู้งานอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 3.73$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด	3.90	0.646	มาก
2. ผลงานที่ออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในองค์กร	3.44	0.716	มาก
3. มีการวางแผนงาน ก่อนลงมือปฏิบัติทำให้สามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากกว่าเป้าหมายที่กำหนด	3.69	0.642	มาก
รวม	3.67	0.512	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา คือ มีการวางแผนงาน ก่อนลงมือปฏิบัติทำให้สามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากกว่าเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{X} = 3.69$) และผลงานที่ออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในองค์กร ($\bar{X} = 3.44$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

n = 62

ด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรมีการพัฒนานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	3.52	0.784	มาก
2. มีการวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติเพื่อให้งานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	3.90	0.469	มาก
3. สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบตามกำหนด	4.03	0.600	มาก
รวม	3.81	0.481	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบตามกำหนด ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา คือ มีการวางแผนงาน ก่อนลงมือปฏิบัติเพื่อให้งานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.90$) และ องค์กรมีการพัฒนานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.52$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

n = 62

ด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัด ทรัพยากร	3.82	0.529	มาก
2. มีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.71	0.555	มาก
3. ปฏิบัติงานด้วยการคำนึงถึงความคุ้มค่าในการ ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอยู่เสมอ	3.79	0.577	มาก
รวม	3.77	0.466	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความ
คิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ($\bar{X} =$
3.82) รองลงมา คือ ปฏิบัติงานด้วยการคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอยู่
เสมอ ($\bar{X} = 3.79$) และ มีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน (\bar{X}
= 3.82)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.16 ค่าความสัมพันธ์ค่าสัมพัทธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน		ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับ
1. ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	Pearson Correlation	.549**	ปานกลาง
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	62	
2. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	Pearson Correlation	.519**	ปานกลาง
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	62	
3. ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง	Pearson Correlation	.507**	ต่ำ
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	62	
4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	Pearson Correlation	.441**	ต่ำ
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	62	
5. ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	Pearson Correlation	.476**	ต่ำ
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	62	
6. ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / การปฏิบัติงาน โดยรวม การปฏิบัติงาน โดยรวม	Pearson Correlation	.541**	ปานกลาง
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	62	
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น	Pearson Correlation	.511**	ปานกลาง
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	62	
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	Pearson Correlation	.514**	ปานกลาง
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	62	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	ระดับ
	Pearson Correlation	.674**
รวม	Sig. (2-Tailed)	.000
	N	62

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.674 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาทางด้านแล้ว พบว่า

1. ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.549 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

2. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.519 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

3. ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.507 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.441 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

5. ด้านสัมพันธภาพในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.476 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

6. ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.541 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.511 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.514 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จำนวน 62 คน การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 62 คน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 80.60 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพในองค์กร รองลงมา ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ต่อมา ด้านความมีประชาธิปไตยใน

องค์การ/ความเสมอภาคในองค์การ ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และตามด้วย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีรอบประเมินอย่างยุติธรรม และ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ และรองลงมา เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบาย และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สถานที่ปฏิบัติงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ และสถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

4. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ งานที่ปฏิบัติมีลักษณะเฉพาะตัว และมีความชัดเจนของงาน ซึ่งเท่ากับ มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านความรู้ และประสบการณ์ จากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ

5. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ ตำแหน่งและมีความมั่นคงในอาชีพ รองลงมาคือ มีโอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่และให้หลักประกันความมั่นคงในงาน และการพิจารณาปรับเปลี่ยนโยกย้ายในหน่วยงานเป็นไปอย่างเหมาะสม

6. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์การ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ

สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้ดี รองลงมาคือ ได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อต้องการอยู่เสมอ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ

7. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมีประชาธิปไตย ในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน รองลงมา คือ หัวหน้างาน ให้ความเสมอภาคในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ซึ่งเท่ากันกับ ที่ทำงานให้โอกาสท่านแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย

8. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวในปัจจุบันมีความลงตัวและเหมาะสมดีแล้ว รองลงมาคือ มีเวลาพักผ่อน และมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเอง หรือทำกิจกรรมกับครอบครัวในโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

9. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ องค์กรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและมีความรับผิดชอบต่อสังคม รองลงมา คือ หน่วยงานได้ทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ และ มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านเวลา รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน ต่อมา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และตามด้วย ด้านปริมาณงาน

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ผลของงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ รองลงมา คือ มีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ และ มีการเรียนรู้งานอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ

สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด รองลงมา คือ มีการวางแผนงาน ก่อนลงมือปฏิบัติทำให้สามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากกว่าเป้าหมายที่กำหนด และ ผลงานที่ออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในองค์กร

4. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบตามกำหนด รองลงมา คือ มีการวางแผนงาน ก่อนลงมือปฏิบัติเพื่อให้งานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และ องค์กรมีการพัฒนานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

5. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร รองลงมา คือ ปฏิบัติงานด้วยการคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอยู่เสมอ และ มีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า

1. ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ
4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ
5. ด้านสัมพันธภาพในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ
6. ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 อภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน มีผลมาจากการให้ค่าตอบแทนในปัจจุบันของพนักงาน ถึงแม้พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่ายังไม่เพียงพอนัก แต่เนื่องจากหน่วยงานมีการให้สวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา และโบนัส รวมถึงการประเมินเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนทุกๆ 6 เดือน จึงส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ สามารถที่จะทำงานนอกเหนือจากช่วงเวลาที่ปกติ เนื่องจากการทำงานในช่วงเวลาปกติ นั้น ลักษณะของงานจะเป็นรูปแบบการให้บริการ ทำให้พนักงานจะต้องใช้เวลาออกเหนือจากงานในการทำงานเอกสารอื่น ๆ รวมถึงเมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่นหรือตำแหน่งอื่นๆ ในลักษณะเดียวกัน หน่วยงานก็ให้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีการปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานอยู่เสมอ และการมอบโบนัสในช่วงสิ้นปีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน จึงส่งผลให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปได้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 นั้น มีที่ตั้งอยู่ในบริเวณชุมชน และสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกสบาย ไม่มีสิ่งแวดลอมที่ส่งผลต่อสุขภาพใดๆ มารบกวนการทำงาน อาคารสถานที่ที่มีลิฟท์ มีการตรวจสอบจากบริษัทที่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยในการดูแลอาคารสถานที่ ผู้คนมาติดต่อ ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ส่งเสริมโอกาสพัฒนา และใช้ศักยภาพของตนเอง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก ความหลากหลายของงานประกันสังคม ซึ่งมีทั้งด้านสิทธิประโยชน์ ด้านการตรวจสอบ ด้านงานทะเบียนและประสานการแพทย์ และด้านการเงิน ส่งผลให้พนักงานจะต้องเรียนรู้อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ข้อกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ในการพิจารณา เพื่ออนุมัติในทุกกรณี พนักงานสามารถใช้ทักษะและความรู้ของตนเองมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การวางแผนการทำงาน การนำความรู้ด้านโปรแกรมต่างๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านเปิดโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก การจ้างงานของพนักงานประกันสังคม จะอยู่ในรูปแบบของสัญญาจ้างตลอดชีพ โดยพนักงานจะได้รับการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนในทุกๆ 6 เดือน จึงส่งผลให้พนักงานมีความมั่นคงในการทำงาน สามารถที่จะเรียนรู้งานในหลายด้าน เพื่อนำความรู้ความสามารถไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานในอนาคต

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน และสัมพันธ์ สัมพันธภาพในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัด สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน งานของประกันสังคมนั้น เป็นงานที่ต้องมีการประสานงานกันภายในกลุ่ม/ฝ่าย อย่างต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ของพนักงานจึงส่งผลต่องานในระดับหนึ่ง

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนความมี ประชาธิปไตยในองค์กร ความเสมอภาคในองค์กร และเคารพสิทธิส่วนบุคคล ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก การปรับขึ้นเงินเดือนของพนักงานประกันสังคมนั้น จะต้องได้รับการพิจารณาคะแนนการประเมินจากหัวหน้าฝ่ายงาน ดังนั้น ความเสมอภาค และความเป็น

ธรรมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ พนักงานได้รับการประเมินอย่างยุติธรรมในทุกๆ รอบ ตลอดจนการให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และเรื่องส่วนตัวด้านอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก การปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ จะมีวันทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ และมีเวลาทำงานปกติ 8 ชั่วโมง ต่อวัน รวมถึงการได้รับสิทธิลาป่วย และลาพักผ่อน ทำให้พนักงานมีเวลาส่วนตัวนอกเหนือจากชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่มีความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก งานประกันสังคม เป็นงานที่ช่วยเหลือผู้ประกันตน การให้สิทธิประโยชน์ในด้านการรักษาพยาบาลหลายกรณี รวมถึงการให้ค่าชดเชยกรณีว่างงาน เกษียณอายุ หรือเสียชีวิต ทำให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ให้มีการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น การจัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยพิจารณาจากความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความมั่นใจในการทำงาน และมีโอกาสเติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้น
2. ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานและหัวหน้างาน ให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้รู้สึกถึงการทำงานที่เป็นทีมหรือเป็นครอบครัวเดียวกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬาภายใน หรือกิจกรรมที่ได้ทำร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กร
3. ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานด้านเอกสารที่ซ้ำซ้อนจนเกินไป เนื่องจาก การใช้เอกสารจำนวนมากในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานต้องใช้เวลาบริหารจัดการเอกสารอย่างมาก เพื่อความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จะทำให้สามารถเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลมากกว่า
2. เนื่องจากการตอบแบบสอบถามนั้น จะพบว่า มีพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี อยู่ที่ร้อยละ 29 ซึ่งมากที่สุด ในจำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อหน่วยงาน

บรรณานุกรม

- กรกนก เจริญสุข. (2559). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร่ จำกัด และบริษัทในเครือ.** (งานวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานพลเลขสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.** (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).
- จันทนา ฤทธิ์สมบูรณ์, พิรุณา สุทธสรณ์. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตจันทบุรี.** (คณะเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก).
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). **การศึกษากระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานระดับ 2-7 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- จุฑาทพร กบิลพัฒน์. (2554). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณัฐนันท์ ทาค่า. (2561). **ความสุขในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือไทยรัฐกรุ๊ป.** (งานค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณัฐจิรณีย์ พิศวงษ์. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1.** (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธารตยาสินันท์. (2537). **การประเมินการใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน.** (คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ธิดาพร อังกนก. (2562). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาล.** (งานสารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

บรรณานุกรม

- ธิดารัตน์ สีนแสง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3(4), 63-77.
- นวรรัตน์ เพชรพรหม. (2562). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (งานค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เอกการจัการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- เบญจพร กลิ่นสีงาม. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา: กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (งานวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์. (2556). กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข. สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2564. เข้าถึงได้จากเว็บไซต์ : <https://pirun.ku.ac.th/~agrpcct/envelop/work%20process1>.
- รัตนภรณ์ ผิวนวน. (2561). สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกรโยธา ในเขตกรุงเทพมหานคร. (งานค้นคว้าอิสระการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ศิริประภา ภาคิอรรถ. (2561). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร. (งานค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เอกการจัการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.
- สมพงษ์ รัตนนุพงษ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. (งานสารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต สังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม

สำนักงานประกันสังคม. (2563). ข้อมูลสถิติกองทุนประกันสังคม. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2563. เข้าถึงได้จากเว็บไซต์ : <https://www.sso.go.th/wpr/>.

สำนักงานประกันสังคม. (2563). แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2559 – 2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2563. เข้าถึงได้จากเว็บไซต์ : <https://www.sso.go.th/wpr/>.

อิทธิพงษ์ อินทยุง. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร. (งานสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 ประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วน โดยละเอียด และกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อที่ตรงกับความเป็นจริง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ให้ได้ผลใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 20 ปี () 20 – 29 ปี () 30 – 39 ปี
 () 40 – 49 ปี () 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

() น้อยกว่า 15,000 บาท () 15,000 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 25,000 บาท () 25,001 – 30,000 บาท
 () มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- () น้อยกว่า 2 ปี () 2 – 5 ปี
 () 6 – 10 ปี () 11 – 15 ปี
 () 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
7. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต					
8. ท่านได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำรอบประเมินอย่างยุติธรรม					
9. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความสามารถ ประสิทธิภาพ และปริมาณ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
10. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
11. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน ไม่เสี่ยงอันตรายและไม่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ					
12. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบายและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง					
13. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมหรือสัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ					
14. งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะเฉพาะตัว และมีความชัดเจนของงาน					
15. ท่านมีโอกาสดำเนินการพัฒนาด้านความรู้ และประสบการณ์ จากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน					
16. ท่านมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในอาชีพตำแหน่งและความมั่นคงในอาชีพ					
17. ท่านมีโอกาสดำเนินการศึกษาศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ เพื่อการเลื่อนตำแหน่งการสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่และให้หลักประกันความมั่นคงในงาน					
18. การพิจารณาปรับเปลี่ยนโยกย้าย ในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างเหมาะสม					
ด้านสัมพันธภาพในองค์กร					
19. ท่านสามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
20. ท่านได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อต้องการอยู่เสมอ					
21. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร					
22. หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน					
23. ที่ทำงานของท่านให้โอกาสท่านแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย					
24. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญในสิทธิส่วนบุคคล และในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น					
25. ท่านคิดว่าชีวิตงาน และชีวิตส่วนตัวของท่านในปัจจุบันมีความลงตัวและเหมาะสมดีแล้ว					
26. ท่านมีเวลาพักผ่อน และมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเอง หรือทำกิจกรรมกับครอบครัวในโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ					
27. ท่านมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
28. หน่วยงานของท่านได้ทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ					
29. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร					
30. องค์กรของท่านอำนวยความสะดวกและมีความรับผิดชอบต่อสังคม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านคุณภาพงาน					
31. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้					
32. ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ					
33. ท่านมีการเรียนรู้งานอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น					
ด้านปริมาณงาน					
34. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด					
35. ผลงานที่ออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในองค์กร					
36. ท่านมีการวางแผนงาน ก่อนลงมือปฏิบัติทำให้สามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากกว่าเป้าหมายที่กำหนด					
ด้านเวลา					
37. องค์กรมีการพัฒนานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น					
38. ท่านมีการวางแผนงาน ก่อนลงมือปฏิบัติเพื่อให้งานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
39. ท่านสามารถทำงานเสร็จและส่งมอบตามกำหนด					
ด้านค่าใช้จ่าย					
40. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร					
41. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
42. ท่านปฏิบัติงานด้วยการคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอยู่เสมอ					

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Pre- Test)

ข้อความ	จำนวน ข้อ	Cronbach's Alpha	จำนวน ตัวอย่าง
ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	24	.798	30
1. ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3	.755	30
2. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3	.839	30
3. ด้านโอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง	3	.846	30
4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3	.903	30
5. ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	3	.718	30
6. ด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร	3	.750	30
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตอื่น	3	.866	30
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3	.713	30
ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	12	.740	30
1. ด้านคุณภาพของงาน	3	.729	30
2. ด้านปริมาณงาน	3	.766	30
3. ด้านเวลา	3	.751	30
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3	.714	30
รวม	36	.779	30

จากตารางพบว่า ข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 30 คน ทุกปัจจัยมีเกณฑ์ข้อคำถามที่ดี โดยมีผลรวมค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ .779 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 (Hari Ea Al, 2006)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวกัลยวรรณ ศิริวัชรินทร์
วัน/เดือน/ปีเกิด	24 ธันวาคม 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี สาขาเอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประสบการณ์การทำงาน	ปี พ.ศ. 2556 - 2563 นักวิชาการประกันสังคม 3 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการปฏิรูปที่ดินปฏิบัติการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม