คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
Work Life Quality of Ofcials in Bangkok Metropolitan Administration

พิมล เนตรนิยม*
พรพิพัฒน์ เพิ่มผล**
* **สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
*Corresponding author. E-mail: pimon_666@hotmail.com

บทคัดย่อ
งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่าง การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัยตามแนวคิดของ Delamotte and Takezawa (1984: 11) Wyatt and Wah (2001) Casio (2003: 20-27) Hackman and Suttle (1997: 14) Nadler and Lawer (1983: 20-23) Rose, Beh, Uli, and Idris (2006: 215) กาญจนา บุญเพิ่มวิทยา และคณะ (2552: 6) แสง ไชยสุวรรณ (2551: 6) อมรรัตน์ พงษ์ปวน (2550: 5) พรรนิภา ม่วงคร้าม (2550: 6) ภัคทิพภา ศรีสว่าง (2551: 8) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสังเคราะห์ร่วมกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขต โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพกลาง กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงธนเหนือ กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 6,925 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตโดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพกลาง กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงธนเหนือ กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 400 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) จากนั้นใช้วิธีกำหนดตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 แบบสังเกต สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การสรุปแนวคิด การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยการวิเคราะห์เนื้อหา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่บรรลุตามกรอบนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน มีเป้าหมายคือ เพื่อเสริมสร้างให้ทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน พัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างเสริมสุขภาพสัมพันธภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อความสมดุลในชีวิต พัฒนาระบบสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดี ส่งเสริมการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แก่ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นธรรม ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เสมอภาค ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสม กรุงเทพมหานคร ควรมีการปรับปรุงแก้ไขเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อเท็จจริงในการดำรงชีพในปัจจุบัน เพื่อเป็นการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณค่ากับกรุงเทพมหานคร และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้กรุงเทพมหานครประสบผลสำเร็จในการบริหารงานได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: ชีวิต งาน

Abstract :

The present study was aimed at examining the quality of performance of government officials under the jurisdiction of Bangkok Metropolitan Administration and the factors affecting government officials' life quality. Mixed-methods, i.e., qualitative method and quantitative method, were employed as research design. Theoretical framework was based on the concepts posited by Delamotte and Takezawa (1984: 11);

Wyatt and Wah (2001); Casio (2003: 20-27); Hackman and Suttle (1997: 14); Nadler and Lawer (1983: 20-23); Rose, Beh, Uli, and Idris (2006: 215); Kanjana Boonpermwittaya et al. (2009: 6); Saeng Chaisuwan (2008: 6); Amornrat Pongpuan (2007: 5); Pannipa Muangkram (2007: 6); Paktipporn Srisawang (2008: 8); and other related researches synthesized with experts' concepts. The population included 6 groups of 6,925 government officials under the jurisdiction of Bangkok Metropolitan Administration, namely the middle Bangkok, the southern Bangkok, the northern Bangkok, the eastern Bangkok, the northern Thonburi, and the southern Thonburi. The 400 sample were obtained through Yamane's sample size calculation formula and multistage and simple random sampling. A set of questionnaire the reliability of which measured 0.93 and observation checklist were used for data collection. Data were descriptively analyzed using percentage, mean, and standard deviation. The findings reveled that government officials' life quality was not consistent with Bangkok Metropolitan Administration's human resource management policy framework, particularly the goal of development of performance quality including the enhancement of good working life quality of government officials, physical environment to increase efficiency, health and relationship and good life quality for life balance; the development of proper welfare system for efficiency and effectiveness in performance; promotion life leading according to economic sufficiency philosophy. The factors affecting affecting government officials' life quality referred to remuneration and benefits, especially unfair, unequal, and insufficient income. It is suggested that Bangkok Metropolitan Administration amend the regulation pertaining to remuneration and benefits to meet the facts of current routines as the maintain personnel stability. Such a solution would bring motivation and satisfaction regarding performance. As a consequence, Bangkok Metropolitan Administration would succeed in management.

Keywords: Life, Work

บทนำ

การดำเนินงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายใต้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) นั้น เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ใช้การบริหารงานแบบเดิมๆ ในลักษณะตั้งรับคอยแก้ปัญหาไปวันๆ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปเป็นเชิงรุก เพื่อความอยู่รอดและเตรียมความพร้อมสู่การแข่งขัน จึงมีการกำหนดนโยบาย แผนงานและโครงการเชิงกลยุทธ์ นำเทคนิคและวิธีการใหม่ๆมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์การ การจัดการคุณภาพ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การจูงใจคนและอื่นๆ เป็นต้น โดยมุ่งหวังให้องค์การได้เปรียบการแข่งขัน (Competitive Advantage) และการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ในอนาคตขณะที่คนเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของการบริหาร เพราะคนเป็นผู้ควบคุมจัดการปัจจัยการบริหารต่างๆ คอยดูแลแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นผู้ตัดสินใจเลือกสรรวิธีการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพนอกจากนั้นค่าใช้จ่ายร้อยละ 40-50 เป็นค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงาน ซึ่งยังไม่รวมสวัสดิการผลประโยชน์อื่นๆ ผู้บริหารจำนวนไม่น้อยใช้เวลาส่วนใหญ่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องคนทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้รับความสนใจอย่างมาก นับตั้งแต่การสรรหาคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน การพัฒนาคนให้มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น มีสมรรถนะ (Competency) สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การย่อมช่วยพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าต่อไป ดังนั้นเมื่อคนมีความสำคัญที่สุดของการบริหารงานให้ประสบความสำเร็วอย่างมีประสิทธิภาพได้ การรักษาคนที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์การ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องสร้างความสมดุลของความต้องการของพนักงานที่คาดหวังจะได้รับจากองค์การกับสิ่งที่องค์การจะให้ (Banard,1968: 293)

แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์การ การทำงานเป็นทีม ร่วมกันในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Nadler & Nadler,1990) นอกจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานแล้ว (Campbell,Converse,& Roders,1967) คุณภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลิตภาพและผลการปฏิบัติงานด้วย (Efraty & Sirgy, 1990) ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาองค์การเพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญที่การดำเนินกิจกรรมขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกิดขึ้นในอดีต พบว่า ในการบริหารองค์การมักจะเอาความคิดของ

ผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก โดยขาดการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นผู้ที่จะได้รับประโยชน์โดยตรง แม้ว่าบางเรื่องบุคลากรมีส่วนร่วมแต่ส่วนใหญ่แล้วมักมีส่วนร่วมในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน มากกว่ามีส่วนในการเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้การขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน ทำให้การบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความไม่สมดุลของอัตรากำลังของบุคลากรกับปริมาณงานที่มีอยู่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (The International Council of Nurses, 2006) การขาดแคลนกำลังบุคลากรทำให้บุคลากรที่มีอยู่ต้องทำงานหนักมากขึ้น มีพฤติกรรมแสดงออกไม่เหมาะสมและอาจเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านจิตวิทยา (ดาลัด จันทรเสนา, 2550: 77) จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ก็ยังคงเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 โดยขยายการนำทุนของประเทศที่มีศักยภาพจาก 3 ทุน ทั้งทุนเศรษฐกิจ ทุนสังคม และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็น 6 ทุน ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนกายภาพ ทุนทางการเงิน ทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและทุนทางวัฒนธรรม นำมาใช้ประโยชน์อย่างบูรณการและเกื้อกูลกัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะสัมฤทธิ์ผลได้ตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ต้องอาศัยกลไกในภาคราชการเป็นหลักที่จะเป็นตัวจักรสำคัญในการทำให้นโยบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ของรัฐ บังเกิดผลอย่างแท้จริง ปัญหาก็อยู่ที่ว่าระบบบริหารที่จะเกิดขึ้นได้อย่างไร และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าระบบราชการที่ดีขึ้นอยู่กับการบริหารบุคคลที่ดี และที่สำคัญต้องมีข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต และ การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทำให้บุคคลในองค์การต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ (Organization Development) คือการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life = QWL) ซึ่งจะช่วยให้องค์กรและตัวบุคคลต่างได้รับความพอใจ ด้วยกันทั้งสองฝ่าย ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางของทุกประเทศ ภาครัฐคือ กลไกหลักของการบริหารประเทศที่จะต้องสร้างความเข็มแข็ง สามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเสริมสร้าง

ศักยภาพความเข้มแข็งของประเทศให้สามารถแข่งขัน และช่วงชิงความได้เปรียบเพื่อสร้างความมั่งคั่งและความมั่นคงให้กับประเทศนั้น จะต้องเสริมสร้างศักยภาพ 3 ประการ คือ การมีระบบเศรษฐกิจที่แข็งแกร่ง การมีสังคมที่น่าอยู่ การมีกระบวนการทางการเมืองที่ชอบธรรม ศักยภาพทั้ง 3 ประการดังกล่าวนี้ เป็นสิ่งที่ระบบราชการต้องเสริมสร้างขึ้นมาให้ได้ แต่จากสภาพการณ์ที่ผ่านมาระบบราชการ ยังไม่สามารถบรรลุสิ่งดังกล่าวนี้ได้ เป็นปัญหาที่ท้าทายความสามารถของรัฐบาลในยุคปัจจุบันว่า ทำอย่างไรเราจึงจะสามารถทำให้ระบบราชการของเรามีศักยภาพทั้ง 3 ประการได้ครบ การเสริมสร้างศักยภาพของระบบราชการนั้น จะต้องเริ่มต้นที่ประเด็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคเสียก่อนและประเด็นปัญหาประการแรกก็ คือ กลไกภาครัฐที่ไม่เข้มแข็งล้าสมัยที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วน ดังเช่น ระบบราชการที่เป็นกลไกหลักที่สำคัญของภาครัฐ ด้วยระบบราชการมีปัญหา ตัวอย่างเช่น การรวมอำนาจอยู่ที่ศูนย์กลาง การขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ความล้าสมัยของระเบียบ กฎหมายต่างๆ ความล้าหลังของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน ความขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความทันสมัย การบริหารแบบขาดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล

จากสภาพของระบบราชการที่มีปัญหาดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ โดยมีความจำเป็นที่ต้องมีการดำเนินการโดยการปฏิรูประบบราชการ ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณและทรัพยากร การบริหารงานบุคคลในภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ดังนี้ เพื่อให้ราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาล เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของประเทศในการแข่งขันเวทีโลก เพื่อสร้างความโปร่งใส ความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ราชการประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ในราชการหลักการสำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้แก่ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center) โดยการปฏิบัติต่อประชาชนในลักษณะ “ลูกค้า” แทนผู้ถูกปกครองทำงานเฉพาะเท่าที่จำเป็นโดยสร้างเครือข่ายและทำงานร่วมกับภาคเอกชนและประชาชนแบบพันธมิตรมีความรับผิดชอบสูงโดยวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม ลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยยึดหลักการการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นกรอบความคิดและกระบวนการทำงาน การมีบทบาทและภาระหน้าที่ใหม่ เลือกและสร้างเครือข่ายเป็นพันธมิตรกับงานเฉพาะบทบาทที่รัฐจำเป็นต้องทำเท่านั้นกับภาคเอกชนและภาคประชาชนอยากประสานสัมพันธ์

กันเพื่อเป้าหมายการพัฒนาและความเจริญของประเทศร่วมกัน มีการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) มีดัชนีวัดความสำเร็จ (Critical Success Factors) ของแผนงานและดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators) ในระดับองค์การและระดับบุคคล มีประชาชนเป็นเป้าหมายการทำงาน คือ ประชาชนเป็นหลัก (Customer Oriented) โดยการให้บริการอย่างหลากหลายตามสภาพธรรมชาติของท้องถิ่นและชุมชน เพิ่มความคล่องตัวแก่หน่วยงานในระดับล่างและระดับปฏิบัติการโดยการบริการประชาชนที่มีคุณภาพสูง เปิดกว้างต่อแนวคิดเรื่องการแข่งขันการให้บริการทั้งระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันและระหว่างหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนเพื่อยกมาตรฐานงานให้สูงขึ้นและได้มาตรฐานมากที่สุด มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ โดยการวัดประสิทธิภาพและความคุ้มทุน มีการจัดการด้านการเงิน การคลัง และระบบการตัดสินใจที่โปร่งใส มีระบบการบังคับบัญชาที่สั้น คล่องตัว และเน้นการทำงานแบบแนวนอนมากกว่าแนวดิ่ง มีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง มีรายได้มาตรฐานเดียวกับเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกันในการบริหารจัดการเพื่อให้การปรับปรุงคุณภาพการบริการ มีการพัฒนาที่ยั่งยืน ได้รับการยอมรับจากสังคมในการมีมาตรฐานสูงในการปฏิบัติงาน ประเทศไทยได้ตระหนักว่าในปัจจุบันนี้ภาคราชการเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประเทศแทนที่จะเป็นแกนหลักนำในการพัฒนา ดังเช่น อดีต ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น การที่ภาคราชการยังมีระบบงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ล้าสมัย ไม่สร้างสรรค์ และขาดศักยภาพ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ ได้ อันเป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัฒน์ตลอดจนไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในประเทศในด้านความต้องการรับบริการของประชาชน หรือสามารถรับกับปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม สาเหตุหลักที่ผลักดันให้กระแสการปฏิรูปการปฏิบัติงานภาครัฐเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องก็ด้วยสาเหตุที่ว่าการเปลี่ยนแปลงของโลกเป็นไปอย่างรวดเร็ว เปิดกว้าง มีการแข่งขันกันสูงขึ้น รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนที่จะสนับสนุนความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การจ้างงานที่มีความมั่นคงยั่งยืน มีความมั่นคงปลอดภัยในสังคม แต่เนื่องจากโครงสร้างวิธีการทำงานของภาครัฐมีขนาดใหญ่ไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเศรษฐกิจและสังคมทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้นได้อย่างทันการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคที่การทำงานที่ต้องการประสิทธิภาพรวมทั้งการบริหารกฎระเบียบที่เหมาะสมของภาครัฐ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนความสามารถและประสิทธิภาพในการแข่งขันในเวทีโลกได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขต โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพกลาง กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงธนเหนือ กลุ่มกรุงธนใต้ รวมประชากร 6,925 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตโดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพกลาง กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงธนเหนือ กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 400 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) จากนั้นใช้วิธีกำหนดตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 แบบสังเกต สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การสรุปแนวคิด การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยการวิเคราะห์เนื้อหา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่าง การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัยตามแนวคิดของ Delamotte and Takezawa (1984: 11) Wyatt and Wah (2001) Casio (2003: 20-27) Hackman and Suttle (1997: 14) Nadler and Lawer (1983: 20-23) Rose, Beh, Uli, and Idris (2006: 215) กาญจนา บุญเพิ่มวิทยา และคณะ (2552: 6) แสง ไชยสุวรรณ (2551: 6) อมรรัตน์ พงษ์ปวน (2550: 5) พรนิภา ม่วงคร้าม (2550: 6) ภัคทิพภา ศรีสว่าง (2551: 8) และงานวิจัย

ที่เกี่ยวข้องนำมาสังเคราะห์ร่วมกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขต โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพกลาง กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงธนเหนือ กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 6,925 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตโดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพกลาง กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงธนเหนือ กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 400 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) จากนั้นใช้วิธีกำหนดตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 แบบสังเกต สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การสรุปแนวคิด การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยการวิเคราะห์เนื้อหา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านสภาพแวดล้อม ในประเด็นท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.89) รองลงมาคือสถานที่ทำงานของท่านสะอาดถูกสุขลักษณะ ($\bar{X}$ = 3.87) และท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.82)

ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นต่อนโยบายการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ของกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในประเด็นงานที่ท่านทำเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.84) รองลงมาคือด้านวัดผลได้ ประเด็นหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับด้านการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X}$ = 3.66) และด้านความต่อเนื่องประเด็นหน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 3.64)

ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการตามนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.29)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านความพร้อมด้านทรัพยากรการบริหารในประเด็นหน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.63) รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ประเด็นผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาของท่านได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.58) และผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานด้วยความเป็นธรรม ($\bar{X}$ = 3.50)

อภิปรายผล

อภิปรายผลคุณภาพชีวิตของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เป็นปัจจัยหลักในการดำเนินชีวิตของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยข้าราชการกรุงเทพมหานครทั้ง 6 กลุ่ม เห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เป็นธรรมและไม่เหมาะสม ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เสมอภาค ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ ซึ่งในการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) มีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูดความสนใจพนักงานภายนอกองค์การ การรักษาทรัพยากรบุคคลขององค์การให้อยู่กับองค์การ และประการสุดท้ายก็คือ การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน (Mondy & Noe, 2005: 284) สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (as citied in Landy, 1989) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Compensation) Walton (1975: 91-117) ได้เสนอไว้ว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่นเดียวกับ Ghisell and Brown (1965: 339) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้างและผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Compensation) กล่าวคือ บุคลากรควรได้รับผลตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์การอื่นที่ประกอบธุรกิจ (Casio, 2003: 24-25) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อองค์การเนื่องจากผลสำเร็จขององค์การมาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน ดังนั้นผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินเป็นเครื่องวัดว่าแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การอยู่ในระดับใดมีจุดบกพร่องหรือจุดเด่นอะไรบ้างเพื่อองค์การจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดให้เหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งจะทำให้งานขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้ได้รู้ความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กล่าวว่า เงินเดือนเป็นสิ่งที่สามารถใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของคนงานได้ หากการกำหนดเงินเดือนไม่เป็นไปอย่างเหมาะสม หรือยุติธรรมจะทำให้เกิด

ความไม่พอใจในการทำงานได้ แต่เงินเดือนก็ไม่ใช่สิ่งเดียวที่จะทำให้คนเต็มใจทำงาน จำเป็นต้องมีปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่นโอกาสที่จะก้าวหน้า ด้านความต่อเนื่อง โดยเห็นว่า หน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหาร Casio (2003) และ Walton (1975) พิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เป็นธรรมและไม่เหมาะสม เพราะค่าตอบแทนที่ได้รับไม่ได้ปรับตามวุฒิการศึกษา และไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงของการดำรงชีพ ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เสมอภาคเพราะว่าการที่ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนนั้น ในบางครั้งผู้บังคับบัญชาไม่มองถึงเนื้องาน (ความยากง่ายของงาน) ได้รับมอบหมายเพียงแต่พิจารณาความสำเร็จของงาน ซึ่งแต่ละงานมีขั้นตอนที่ยากง่ายไม่เท่ากัน การพิจารณาเงินเดือนก็เป็นเพียงการเลื่อนเงินเดือนให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานสำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการเท่านั้นรวมทั้งค่าล่วงเวลาที่ได้รับก็ได้รับการจัดสรรอย่างไม่เสมอภาค สวัสดิการที่ได้รับตรงตามความต้องการ สวัสดิการที่ได้รับตรงกับความต้องการเพราะกรณีเจ็บป่วยก็สามารถเบิกจ่ายตรงได้ไม่ต้องสำรองจ่ายหรือเบิกกับต้นสังกัด และยังครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัวด้วย ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เพราะต้องใช้จ่ายอย่างประหยัดใช้จ่ายเฉพาะที่จำเป็น ปัจจุบันค่าครองชีพในกรุงเทพสูง และเมื่อมีข่าวว่าจะปรับเงินเดือนข้าราชการ ข้าวของเครื่องอุปโภคบริโภคได้มีการปรับราคาไปล่วงหน้าแล้ว ทั้งที่ข้อเท็จจริงยังไม่มีการปรับเงินเดือนแต่อย่างไร ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีปริมาณมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ ข้าราชการบางคนสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงกว่าระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ การได้รับค่าตอบแทนไม่เป็นไปตามวุฒิการศึกษา

อภิปรายผลคุณภาพชีวิตของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอธิบายความได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับที่ไม่ดีเท่าใดนัก โดยข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มสำนักงานเขต ทั้ง 6 กลุ่ม มีความคิดเห็นดังนี้ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพกลาง เห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เป็นธรรม ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เสมอภาค สวัสดิการที่ได้รับตรงกับความต้องการ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสม ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพใต้ เห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเป็นธรรม ผลตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเสมอภาค สวัสดิการที่ได้รับตรง

ตามความต้องการทุกอย่าง ค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ค่าตอบแทนที่ได้รับคิดว่าไม่เหมาะสม ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพเหนือเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นธรรม ผลตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเสมอภาค สวัสดิการที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสม สังกัดกลุ่มกรุงเทพตะวันออก เห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นธรรม ผลตอบแทนที่ได้รับถือว่าเสมอภาค สวัสดิการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับที่ไม่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เหมาะสม ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงธนเหนือ เห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นธรรม ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เสมอภาค สวัสดิการที่ได้รับไม่ตรงตามความต้องการ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสม ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงธนใต้ เห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นธรรม ผลตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเสมอภาค สวัสดิการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสม โดยผลของการวิจัยปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่าไม่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ด้านค่าตอบแทนของสุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวาราวดี จากตัวอย่าง จำนวน 248 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวาราวดี และคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน เรียงจากสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ 1.ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ 2.ด้านสิ่งที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3.ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 4.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5.ด้านบูรณาการด้านสังคม 6.ด้านธรรมนูญในองค์การ 7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 8.ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านความพึงพอใจในงาน ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพกลาง เห็นว่าภาระงานที่ได้รับมีความชัดเจน ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ตลอดจนได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน งานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถมาก ได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพใต้ เห็นว่า ภาระงานมีความชัดเจน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมีบ้าง ได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน งานที่ปฏิบัติขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพเหนือ เห็นว่า ภาระงานที่ทำมีความชัดเจน ไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ไม่ได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน งานที่ปฏิบัติไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ได้ทำงานอย่างไม่เต็มศักยภาพ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพตะวันออก เห็นว่าภาระงานมีความชัดเจนได้ใช้ความ

คิดสร้างสรรค์ในการทำงาน งานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ได้ทำงานยังไม่เต็มศักยภาพเท่าที่ควร สังกัดกลุ่มกรุงธนเหนือ ภาระงานที่ได้รับมีความชัดเจน ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ไม่ได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน งานที่ปฏิบัติเหมาะกับความรู้ความสามารถ ได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงธนใต้เห็นว่า ภาระงานมีความชัดเจน ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมาก ไม่มีการใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การทำงานก็ทำงานได้เต็มศักยภาพ ด้านสภาพแวดล้อม ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพกลางเห็นว่า มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ สามารถเดินทางปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพใต้ เห็นว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางที่ดี ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาก็เป็นไปด้วยดี สถานที่ทำงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ การเดินทางมาปฏิบัติงานทำได้สะดวก ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพเหนือ เห็นว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทางที่ไม่ดี สถานที่ทำงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ การเดินทางมาปฏิบัติงานสามารถทำได้อย่างลำบาก ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงเทพตะวันออก เห็นว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เป็นแบบปกติของผู้บังคับบัญชาตามสายงาน สถานที่ทำงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ การเดินทางมาปฏิบัติงานค่อนข้างสะดวก ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงธนเหนือ เห็นว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานสะอาดถูกสุขลักษณะ การเดินทางมาปฏิบัติงานสะดวก ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มกรุงธนใต้ เห็นว่า การมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานค่อนข้างดีถึงดีมาก ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยดีเท่าใดนัก สถานที่ทำงานสะอาดถูกสุขลักษณะ การเดินทางมาปฏิบัติราชการสามารถเดินทางมาได้อย่างสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหวัง พิธิยานุวัตน์และคนอื่นๆ (2540) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน รายได้โดยรวมและการรับรู้ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตด้านเกี่ยวข้องผูกกับงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมี 5 ประการดังนี้ (1) ความก้าวหน้า (2) ค่าตอบแทน (3) การพัฒนาข้าราชการ (4) สวัสดิการและ (5) ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชาและสอดคล้องกับงานวิจัยของนักทิณีธิแปง (2548) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ

กรมการปกครองระดับปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงรายผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองระดับปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงรายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านศักดิ์ศรีของการเป็นข้าราชการอยู่ในระดับสูง นอกนั้นล้วนอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านธรรมนูญในองค์การและด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองระดับปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงรายได้แก่เพศอายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่งหน้าที่และเงินเดือน ส่วนระดับตำแหน่ง นั้นเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานได้แก่ การมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีการอยู่ภายใต้การปกครองบังคับบัญชาที่ดีและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะดังนี้

1.กรุงเทพมหานคร สามารถนำองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไปใช้โดยไปกำหนดเป็นแนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ประเด็นค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย และประเด็นค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม ด้านการพัฒนาประเด็นการมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและดูงานต่างประเทศ ประเด็นการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ประเด็นการมีโอกาสปฏิบัติงานในด้านการบริหาร ประเด็นการมีโอกาสได้ปรับเปลี่ยนหน้าที่ในด้านการบริหารตลอดจนด้านการมีส่วนร่วม ประเด็นการมีส่วนร่วมในการพิจารณาการบริหารงานบุคคล ประเด็นการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน ประเด็นการมีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งค่าประเมินอยู่ที่ระดับปานกลางค่อนไปทางน้อย ซึ่งผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านต่างๆที่มีค่าประเมินที่อยู่ในระดับค่าที่ไม่มาก และหาทางปรับแก้ประเด็นต่างๆ ให้มีค่าระดับการประเมินให้มากขึ้น เพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดีขึ้นอันจะส่งผลถึงคุณภาพของงานที่ออกมาก็

จะดีขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน

2 กรุงเทพมหานครสามารถนำองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้ง 13 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ 2) ด้านความพึงพอใจในงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน 5) ด้านความต่อเนื่อง 6) ด้านการนำไปปฏิบัติ 7) ด้านการวัดผล 8) ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม 9) ด้านความพร้อมด้านทรัพยากรการบริหาร 10) ด้านการสรรหา 11) ด้านการพัฒนา 12) ด้านการประเมินผลงาน และ 13) พิจารณาความดีความชอบ และด้านการมีส่วนร่วม โดยกำหนดเป็นนโยบายทั้ง 13 ด้าน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตตลอดจนนำไปสู่การกำหนดโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขต รวมถึงสามารถกำหนดเป็นนโยบายการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขต ซึ่งอาจนำมาถึงภาพลักษณ์ที่ดีของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขต อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สยาม โคชา. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต2**. บทความวิจัยวารสารครุศาสตร์ ปีที่8 ฉบับที่1 ปีการศึกษา2557 (7ธันวาคม 2557) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ฐิติพร หงษา. (2549). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายการป้องกันและปราบปรามสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดาลัด จันทรเสนา. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณะสุขในศูนย์ สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย.ตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทัศนา แสวงศักดิ์. (2549). **รายงานการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะศึกษาศาสตร์, ภาควิชาบริหารการศึกษา.

นุชฤดี รุ่ยใหม่. (2549). **การรับรู้คุณภาพชีวิตงานและความผูกพันองค์การ: กรณีพนักงานอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

นลินี พงษ์ชวาล. (2543). **ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลขอนแก่น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.).

นารีรัตน์ สร้อยสกุล. (2544). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจเรตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิชัย เทพี. (2547). **บทบาทการประสานงานของหน่วยงานราชการ: ศึกษากรณีบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดสงขลา**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ACAS. (2006). **Elements of reality of working life strategy**. Retrieved September 30, 2009, from http://www.acas.org.uk/indix.aspx?arkcleid=653.