คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

สุรสา อัศวกาญจน์

ดุษฎีนิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE QUALITY OF THE WORK LIFE OF CIVIL SERVANTS AT THE DISTRICT OFFICES OF THE BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION AND THE EFFECTIVENESS OF BANGKOK SERVICE CENTERS

SURASA ASWAKAN

A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY
(PUBLIC ADMINISTRATION)
2017

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องดุษฎีนิพนธ์ คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุรสา อัศวกาญจน์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย เลาหวิเชียร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพล ขันธไชย)

..... กรรมการ
(ดร. พิทักษ์ ปักษานนท์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(อาจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

..... ประธานกรรมการบริหาร
(รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย เลาหวิเชียร) โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการสอบดุษฎีนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก ดร. ประพนธ์ สหพัฒนา)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย เลาหวิเชียร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพล ขันธไชย)

..... กรรมการ
(ดร. พิทักษ์ ปักษานนท์)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องดุษฎีนิพนธ์ คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุรสา อัศวกาญจน์

ชื่อปริญญา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย เลาหวิเชียร ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพล ขันธไชย
3. ดร. พิทักษ์ ปักษานนท์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตทำงานของข้าราชการกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 180 คน จาก 6 สำนักงานเขต สำนักงานเขตละ 30 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสองชั้น (two-stage stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการและระดับประสิทธิผลการให้บริการ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวแปร พบว่าตัวแปรทุกตัวแปร ได้แก่ สัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สภาพแวดล้อมในสถานที่

ทำงาน ความภาคภูมิใจในองค์การ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง การหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน ด้านสังคม และด้านส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติการของสำนักงานเขต-กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรด้านสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจและตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 53.0 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญ ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสวัสดิการ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมทั้งผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ในด้านการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงาน ควรปรับปรุงด้านการปฏิบัติงานให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและความสะดวกในการรับบริการของประชาชน ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปนั้น ผู้วิจัยเสนอว่า ควรที่จะมีการศึกษาตัวแปรที่อื่นที่น่าสนใจ คือ ตัวแปรด้านความสุข เนื่องจากความสุขในการทำงานสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี ซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ

ABSTRACT

Dissertation Title	The Quality of the Work Life of Civil Servants at the District Offices of the Bangkok Metropolitan Administration and the Effectiveness of Bangkok Service Centers
Student's Name	Miss Surasa Aswakan
Degree Sought	Doctor of Philosophy
Field of Study	Public Administration
Academic Year	2017

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Uthai Laohavichien — Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Nathabhol Khanthachai
3. Dr. Pitak Paksanondha

In this dissertation, the researcher studies (1) the quality of work life of civil servants employed at Bangkok Service Centers (BSCs) of the Bangkok Metropolitan Administration (BMA) and the operational effectiveness of these BSCs. In addition, the researcher examines (2) the relationship between the quality of work life of the civil servants and the operational effectiveness of the BSCs as BMA district-office organizations.

In this survey research inquiry, the researcher utilized the two-stage stratified random sampling method in order to collect germane data from 180 civil servants from six district BSCs with 30 subjects from each of the BSCs.

The research instrument was a questionnaire designed to elicit germane data appertaining to the evaluation of the quality of work life of the civil servants in addition to collecting relevant data allowing the determination of the degree to which service effectiveness is found at the BSCs.

The data collected were analyzed by means of applications of the SPSS computer software program for Windows.

Findings are as follows:

The quality of work life of the subjects under study was overall exhibited at a moderate level.

When considering each of the variables isolated, it was found that all of the variables—*viz*., interpersonal relationships; workplace environment; organizational pride; opportunities for development at work through actualizing one's potentialities; opportunities for the development and enhancement of knowledge; opportunities for work advancement; appropriate welfare; work-life balance; and fair and sufficient remuneration—were all shown to hold at a moderate level.

In examining the relationship between the quality of life of the subjects under study and the operational effectiveness of BMA's district BMCs, the researcher found the following:

The quality of life in its social and personal aspects exerted effects on the operational effectiveness of the BMA's district BMCs at the statistically significant level of probability (p) = 0.05. Moreover, it was found that the variables governing social and economic status and the variable of the quality of work life were predictive of organizational effectiveness at 53.0 percent.

Policy recommendations are as follows.

The quality of work life in the aspects of welfare; work-life balance; and fair and sufficient remuneration should be improved. In regard to improving operational effectiveness, work performance should be improved such that expenses are curtailed in addition to devising more convenient methods of dispensing services to service recipients as members of the general public.

In regard to recommendations for further research, another interesting isolatable variable that should be studied is happiness. Happiness at work can be part of a good quality of life and would conduce to the enhancement of a good quality of work life, which would in turn have positive effects on organizational effectiveness.

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ไม่สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้หากปราศจากความช่วยเหลือ คำปรึกษา คำแนะนำ และกำลังใจจากบุคคลหลาย ๆ ท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย เลาหวิเชียร ประธานกรรมการดุษฎีนิพนธ์ ที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความเมตตา และให้กำลังใจในการศึกษา ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพล ขันธไชย ที่สละเวลาให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการวิจัย สถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเสมอมา และขอกราบขอบพระคุณ ดร. พิทักษ์ ปักษานนท์ ที่ให้กำลังใจและคำแนะนำเกี่ยวกับเนื้อหางานวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก ดร. ประพนธ์ สหพัฒนา ที่ได้สละเวลามาเป็นประธานกรรมการสอบดุษฎีนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร ที่ได้ให้คำแนะนำในการแก้ไขดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์

กราบขอบพระคุณป่าป๊า ม่าม๊า พี่ตุ๊ก น้องเล็ก น้องหนู และครอบครัวทุก ๆ คน ที่สนับสนุน ดูแล ปลอบใจและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา ขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลทิพย์ อัศวกาญจน์ ที่ให้การช่วยเหลือในการหาและเก็บข้อมูล ขอบคุณเพื่อน รปศ. รุ่น 12 ทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเสมอมา และขอบพระคุณทุก ๆ คน ที่มีส่วนช่วยเหลือเพื่อให้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จเสร็จสมบูรณ์

สุรสา อัศวกาญจน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(9)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพประกอบ	(15)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
2 แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ	57
แนวคิดการปรับปรุงบริการของรัฐ	71
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร	85
ข้อมูลเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครและศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร	90
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	101
กรอบแนวคิดในการวิจัย	110

บทที่ หน้า
3 ระเบียบวิธีวิจัย 112
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 112
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 122
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 124
การแปลผล 126
4 การวิเคราะห์ข้อมูล 127
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 127
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 168
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 170
สรุปผลการวิจัย 170
การอภิปรายผล 172
ข้อเสนอแนะ 196
ภาคผนวก
ก แบบสอบถาม 203
ข แบบสัมภาษณ์ 212
บรรณานุกรม 223
ประวัติผู้เขียน 243

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	เปรียบเทียบองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน	36
2	จำนวนบุคลากรในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 สำนักงานเขต	113
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ....	128
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	129
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการจำแนกตามประเภทของข้าราชการ	129
6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร	130
7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานจากการประเมินของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ..	132
8	ค่าเฉลี่ย และค่าบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.....	133
9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร	135
10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร	136
11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร	137
12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.....	138

ตาราง หน้า

13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร 140
14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความภาคภูมิใจในองค์การ ของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร 141
15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร .. 142
16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผล ในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 145
17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจำแนกตามเพศ 148
18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจำแนก ตามระยะเวลาในการทำงาน 148
19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจำแนก ตามระดับการศึกษา 149
20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จากการประเมินของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร 150
21 วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation matrix) ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 152
22 การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 153
23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน: ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน 154
24 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ ตัวแปรคุณภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร 154
25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน: กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน 157

ตาราง หน้า

26 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร 157
27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน: กลุ่มตัวแปรด้านสังคม 160
28 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ กลุ่มตัวแปรด้านสังคม มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร 160
29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน: กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัว..... 163
30 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุกลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัว มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร 163
31 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมโดยจำแนกตามเพศของข้าราชการ 165
32 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมจำแนกตามอายุงานของข้าราชการ 166
33 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมจำแนกตามเพศของข้าราชการ..... 166
34 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมจำแนกตามอายุงานของข้าราชการ..... 166
35 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด 167
36 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 168

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	กลุ่มการแบ่งเขตการบริหารของกรุงเทพมหานคร	93
2	กรอบแนวคิดในงานวิจัย	110
3	การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสองชั้น.....	119

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษที่ผ่านมา กรุงเทพมหานครมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาย จากการพัฒนาเมืองแบบศูนย์รวมมีรูปแบบที่มุ่งเน้นไปที่การขยายเมืองแนวราบเป็นหลักทำให้กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครยังมีลักษณะเป็นเมืองเอกนครหรือเมืองโตเดี่ยว (primate city) คือ เป็นเมืองที่เป็นศูนย์กลางการพัฒนาจนทำให้มีการเติบโตเหนือเมืองอื่น ๆ เช่น ที่ Sternstein (1982, p. 107) กล่าวถึง ความเป็นเมืองเอกนครของกรุงเทพมหานครว่า ความเป็นเอกนครของกรุงเทพมหานครมีความเด่นมากที่สุดเมืองหนึ่ง เป็นความโดดเด่นที่เป็นแบบอย่างของความเป็นเอกนคร

การขยายตัวของกรุงเทพมหานคร ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้นำมาซึ่งปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทั้งปัญหาด้านคุณภาพชีวิต จากมลภาวะที่เพิ่มขึ้นจากการใช้รถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปจากการเดินทางจากบ้านชานเมือง เพื่อมาทำงานเรียนในเมือง ปัญหาด้านระบบนิเวศ จากการกระจายตัวของพื้นที่เมืองที่รุกล้ำพื้นที่เกษตรกรรมชั้นดีโดยรอบและปรับเปลี่ยนให้กลายเป็นพื้นที่ดาดแข็ง ทำให้พื้นที่รับน้ำของเมืองลดลง ปัญหาด้านเศรษฐกิจ จากความสิ้นเปลืองของการลงทุนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในพื้นที่ชานเมือง ซึ่งมีความหนาแน่นของประชากรต่ำ รวมทั้งปัญหาทางด้านสังคม จากความเหลื่อมล้ำและขาดความเท่าเทียมกันของคนกลุ่มต่าง ๆ ในเมือง เหล่านี้ คือปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลพวงมาจากการพัฒนาที่ไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบปัญหาเหล่านี้ เป็นปัญหาที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน และยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงในทุกวันนี้ (ศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง, 2561)

จากการสำรวจของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561) พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 กรุงเทพมหานครมีประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,710,883 คน และมีจำนวนประชากรแฝงอยู่ราว 3 ล้านคน ภายในระยะเวลา 3 ปี จำนวนประชากรแฝงเพิ่มขึ้นเป็นกว่า 7 ล้านคน และคาดการณ์ว่าอีกไม่กี่ปีจำนวนประชากรแฝงของกรุงเทพมหานครจะเพิ่มขึ้นเป็น 10 ล้านคน การขยายตัวอย่างรวดเร็วและความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครอยู่ตลอดเวลา

การที่กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเดียวของประเทศที่มากด้วยผู้คน ซึ่งหลั่งไหลมาจากทั่วประเทศและมากด้วยปัญหาสังคมมากมาย รวมทั้งการเจริญเติบโตแบบต่อเนื่องอย่างไม่มีทิศทางในอัตราสูงเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นับเป็นภาระอันหนักยิ่งในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค ตลอดจนสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ดังนั้น กรุงเทพมหานครที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องนี้ต้องมีรูปแบบโครงสร้างการบริหารที่มีอำนาจหน้าที่อันเหมาะสม พร้อมทั้งมีระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงาน จึงสามารถอำนวยประโยชน์แก่ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครได้อย่างแท้จริงและทั่วถึง (กาญจนา ตั้งชลทิพย์, 2550, หน้า 28-30)

โครงการ “ศูนย์ให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร” ในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบและใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง มีจุดมุ่งหมาย คือ การให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องกระจายการบริการให้ทั่วถึงและมีความเสมอภาคและเป็นธรรม เป็นโครงการที่พัฒนาภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งได้มีการปรับปรุงและพัฒนาใน 3 ด้าน คือ ด้านระบบงาน ด้านบุคลากร และด้านกายภาพ มีการจัดให้งานบริการของสำนักงานเขตทุกประเภทลงมาให้บริการที่ศูนย์ให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานเขต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอใช้บริการหรือผู้มาติดต่อให้สามารถรับบริการ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อที่จุดอื่น ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อ มีความความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อและการรอคอย เป็นการประหยัดเวลา

และค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ (วงศกร วันชัย, 2558, หน้า 253)

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตคนส่วนใหญ่เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ ในแต่ละวัน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญยิ่งในการทำงานเพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ การมีสถานที่ทำงานที่มีความเหมาะสมทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์การ นอกจากนี้องค์การที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นกิจการที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระยะยาว โดยพิจารณาถึงความต้องการของบุคลากรในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) รายได้ (remuneration) และโอกาสในการพัฒนาทางอาชีพ (profession development) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว (work-family role balance) ความปลอดภัย (safety) และความสัมพันธ์ทางสังคมในที่ทำงาน (social interaction at workplace) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรวมกลยุทธ์ กระบวนการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในระยะยาว เมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วจะส่งผลให้บุคลากรปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น (Horsta, Brodayb, Bondarickc, Serped, & Pilattie, 2014, p. 89; Kanten & Sadullah, 2012, p. 362)

การมุ่งให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) โดยการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะเป็นสิ่งที่เพิ่มสมรรถนะความสามารถในการทำงานและช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จ (Losey, Meisinger, & Ulrich, 2005, pp. 28-32) การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรในองค์การทำงานอย่างมีความสุข พนักงานที่มีความสุขมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลผลิตที่ดี มีความทุ่มเทและมีความผูกพันกับองค์การ (Hannif, Burgess, & Connell, 2008, pp. 271-275) ซึ่ง “ต้นทุน” ที่สำคัญขององค์การนี้จะนำมา ซึ่งการเพิ่มผลผลิต (productivity) ที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Suttle (1977, p. 14) ได้กล่าวถึง “ต้นทุน” ที่องค์การต้องให้ความสำคัญ นั่นก็คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่แสดงออก ซึ่งความผาสุกและความพึงพอใจของ

ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานยังนำไปสู่ความผูกพันในองค์การได้ นอกจากนี้ ยังมีผลต่อการลดลงของอัตราการขาดงาน การลาออกลดน้อยลง เกิดประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตาม ประสิทธิผลขององค์การมิได้อยู่เฉพาะคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเท่านั้น หากแต่ในส่วนของการดำเนินการด้านองค์การเอง ลักษณะขององค์การก็เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการส่งเสริมในเกิดประสิทธิผลหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วลักษณะขององค์การนี้ สามารถแบ่งได้กว้าง ๆ 2 ประเภท คือ องค์การรัฐ และองค์การเอกชน ความแตกต่างของลักษณะขององค์การก็จะทำให้การบริหารจัดการแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน องค์การทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นองค์การรัฐหรือองค์การเอกชนต่างพยายามปรับตัวให้ทันและรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและมีความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับตัวขององค์การรัฐหรือระบบราชการที่มักเกิดปัญหาของความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งในประเทศไทยระบบราชการถือเป็นกลไกสำคัญของรัฐในอันที่จะขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการบริหารและพัฒนาประเทศให้เป็นผลสำเร็จ แม้ว่าระบบราชการดั้งเดิมเป็นระบบขนาดใหญ่มักจะจัดองค์การในรูปของสามเหลี่ยมพีระมิด แม้ในหน่วยงานที่น่าจะจัดองค์การในรูปอื่น (อุทัย เลาหวิเชียร, 2553, หน้า 255) รวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง มีสายบังคับบัญชาที่แบ่งงานตามลักษณะเฉพาะที่ดำเนินตามกฎเกณฑ์การควบคุมอย่างละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่ใช้ได้ดีในอดีตแต่เมื่อสภาพของสังคมเปลี่ยนแปลงไปทำให้ระบบราชการแบบเดิมไม่อาจที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกต่อไป ระบบราชการในยุคปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างเพื่อให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาวการณ์แห่งโลกาภิวัตน์ (นวรัตน์ ณ วันจันทร์, 2548, หน้า 1) มีการปรับรื้อระบบองค์การจัดโครงสร้างใหม่ ออกแบบงานใหม่ ปรับขนาดองค์การให้เล็กลง มีการยุบรวมหน่วยงานและมีการนำเทคโนโลยีระดับสูงมาปรับใช้เกิดเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อตอบความสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) พบว่า การปรับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยเน้นการดำเนินงานที่สอดรับกับยุทธศาสตร์ประเทศ (country strategy) พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561 รัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วนโดยมีเป้าหมายหลักที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำที่เน้นการพัฒนาอย่างทั่วถึงเป็นธรรม การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งการที่จะขับเคลื่อนนโยบายในแนวทางดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลและเป็นรูปธรรมได้นั้น ต้องเริ่มตั้งแต่การพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (internal process) ให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส ดังนั้น จึงมีการปรับโครงสร้างระบบราชการเพื่อสร้างและมุ่งหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในองค์การภาครัฐ ปฏิรูประบบกฎหมายเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการจัดการการศึกษาในจังหวัดท้องถิ่น ตลอดจนจัดทำยุทธศาสตร์ และบูรณาการการทำงานเพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ระดับกระทรวง และระดับพื้นที่

ประเทศไทยได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าสองทศวรรษ มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management--NPM) เข้ามาใช้แก้ไขปัญหาโดยมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในระบบราชการ การให้ความสำคัญกับผลงานและประสิทธิภาพ การจัดการภาครัฐ-แนวใหม่ถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลกในปัจจุบัน ซึ่งการนำแนวคิดมาปรับใช้ควรพิจารณาถึงการนำไปปฏิบัติให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ลักษณะเด่นของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงอยู่ที่ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2553, หน้า 238-242)

การปฏิรูปการบริหารงานราชการมีอย่างต่อเนื่องเสมอมา แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาของระบบบริหารงานบุคคลได้ จากรายงานผลการปฏิรูปราชการ พบว่า ระบบบริหารงานบุคคลไม่มีความเท่าเทียมกัน ทำให้ข้าราชการมีความก้าวหน้า

ในการรับราชการแตกต่างกัน ระบบค่าตอบแทนยังคงไม่มีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและตลาดแรงงาน นอกจากนี้ ยังขาดวิธีการที่เหมาะสมในการผลักดันให้ข้าราชการมีขีดความสามารถ ทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาบุคลากร คือ ข้าราชการยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานหรือขาดความเป็นมืออาชีพ ทำให้ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงได้ ขาดความรับผิดชอบ มีทัศนคติและค่านิยมแบบดั้งเดิม ส่งผลให้ระบบราชการและข้าราชการยังคงยึดติดกับการทำงานโดยวิธีการใช้อำนาจสั่งการเป็นหลัก ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง และใช้ระบบ-อุปถัมภ์ในการทำงาน โดยไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น (พิธุวรรณ กิติคุณ, 2558, หน้า 1-5)

จากการที่กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาขึ้นเป็นมหานคร ด้วยลักษณะของความเป็นมหานครและเมืองหลวง กรุงเทพมหานครจึงเป็นศูนย์รวมของประชาชนทุกสาขาอาชีพ ทุกระดับ ที่อยู่รวมกันอย่างแออัด ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมายในชีวิตประจำวันของคนกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัญหาการจราจร สิ่งแวดล้อม ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ระบบขนส่งมวลชน ปัญหาสาธารณภัย ฝนตกน้ำท่วมขัง การจัดระเบียบทางเดิน การขายของบนทางเท้า เป็นต้น แต่การให้บริการและการบริหารงานของกรุงเทพมหานครยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้หมด และนับวันปัญหาจะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น จากสถิติการร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ได้เพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2545 ที่มีประมาณ 46,000 เรื่อง เป็นกว่า 50,000 เรื่อง ในปี พ.ศ. 2557 และเพิ่มขึ้นเป็นกว่า 56,000 เรื่อง ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านโครงสร้างระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครและปัญหาด้านการบริหารงานของกรุงเทพมหานครที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหา เช่น งานที่มากเกินไป ปัญหาจากผู้ร่วมงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่าง ๆ อาจจะก่อให้เกิดความเครียดหรือความไม่มีความสุขในการทำงาน บั่นทอนสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลเสียและก่อให้เกิดผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขต กรุงเทพ-มหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร จึงต้องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการหรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานครของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครว่าอยู่ในระดับใด ยังคงมีปัจจัยอื่นหรือปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในอนาคต อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานราชการต่อไป

คำถามการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การมีความสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน และโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตด้านสังคม ได้แก่ โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ และสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตด้านส่วนตัว ได้แก่ ความภาคภูมิใจในองค์การและความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิผลขององค์การ โดยตัวแปรที่ศึกษา คือ

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables)

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 9 ตัวแปร ดังนี้

1.1 ด้านการทำงาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ

1.1.1 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

1.1.2 โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน

1.1.3 โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน

1.2 ด้านสังคม ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ

1.2.1 โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้

1.2.2 สัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1.3 ด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ

1.3.1 ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

1.3.2 การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม

1.4 ด้านส่วนตัว ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ

1.4.1 ความภาคภูมิใจในองค์การ

1.4.2 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

2. ตัวแปรตาม (dependent variables)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2.2 ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม

2.3 เข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่

2.4 ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อและรับบริการ

2.5 ประชาชนประหยัดเวลา

2.6 ประชาชนมีความพอใจ ประทับใจ มั่นใจ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร 50 เขต จำนวน 7,081 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเขต

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขต จำนวน 180 คน จาก 6 สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร และประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานเขต จำนวน 150 คน จาก 6 สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าในการทำงาน การพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ความภาคภูมิใจ และความสมดุลในชีวิต

2. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการรักษาความสะอาดถูกต้องตามสุขลักษณะ มีระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบเครื่อง-ปรับอากาศและแสงสว่างเหมาะสม วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเมื่อมีความผิดพลาดในการทำงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบต่อการกระทำผิดพลาดของตนเอง มีอัตรากำลังคนเพียงพอเหมาะสมต่อภาระงานและมีการทำงานเป็นทีม

4. ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลและการพิจารณาความดีความชอบเป็นไปอย่างยุติธรรม มีเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจนและพอใจกับโอกาสในความก้าวหน้า การทำงานอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สามารถแสดงความคิดเห็นได้ตามสิทธิของตนเอง ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานทุกระดับ

5. การพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ หมายถึง มีการส่งเสริมให้มีการศึกษาอบรมหาความรู้เพิ่มเติม และเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ

6. สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง มีความสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกคนในทุกระดับ มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน

7. เงินเดือนและผลตอบแทน หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนในแต่ละเดือน ได้แก่ เงินเดือนประจำตามประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง เงินประจำตามลักษณะงาน เงินประจำตำแหน่งงาน เป็นต้น

8. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย การลาป่วย ลาคลอด ลาพักผ่อน ลาอุปสมบทหรือไปประกอบพิธีฮัจย์ ลาศึกษา ฝึกอบรมหรือดูงาน ลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ และการลาติดตามคู่สมรส

9. ความภาคภูมิใจ หมายถึง การมีวัฒนธรรมที่ดีภายในหน่วยงาน มีความเคารพซึ่งกันและกัน การทำงานสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การและทำให้รู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงาน

10. ความสมดุลในชีวิต หมายถึง การที่ไม่เกิดความเครียดจากการทำงาน และสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานและกลับบ้าน

11. ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ หมายถึง การบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และมีความพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพ-มหานครในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

10. ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) หมายถึง การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นการรวบรวมงานต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขตมารวมไว้เพื่อให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับกรุงเทพ-มหานคร ณ สำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก และรวดเร็ว ดำเนินการแล้วเสร็จในจุดบริการนั้น

11. ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานบริการประชาชนจากฝ่ายงานที่ให้บริการประชาชนมารวมไว้ในจุดเดียวกันบริเวณทางเข้าสำนักงานเขต และนำระบบ-บัตรคิวเข้ามาช่วย เพื่อให้การเข้าใช้บริการในแต่ละเคาน์เตอร์บริการเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดความยุ่งยากลงจากแต่เดิม

12. การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาติดต่อเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่ประชาชนคนนั้นต้องการ

13. ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

14. ข้าราชการกรุงเทพมหานคร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1. ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพ-มหานคร

2. ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

3. การวิจัยนี้ทำให้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของสำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ทำให้เข้าใจและสามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุข ซึ่งเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนได้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร กับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมศึกษาค้นคว้าเอกสาร รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ
3. แนวคิดการปรับปรุงบริการของรัฐ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร
5. ข้อมูลเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครและศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรบุคคลขององค์การเป็นหนึ่งในองค์ความรู้ด้านการบริหารรัฐสมัยใหม่ที่เชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อองค์การ เพราะบุคลากร คือ ผู้จุดประกายความคิดสรรค์สร้างสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบผลผลิตสินค้าและบริการ การควบคุมคุณภาพ การวางแผนการตลาด การจัดการทรัพยากร การวางแผนกลยุทธ์ทั้งหมด รวมถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การด้วย ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในองค์การ ซึ่งหนึ่งในแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การ คือ การทำให้สภาวะทางจิตใจของผู้ทำงานที่มี

ความรู้สึกสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลขององค์การ (Huse & Cummings, 1985, pp. 198-199) หรือเรียกว่า ความมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life)

องค์การที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกิจการที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระยะยาว โดยพิจารณาถึงความต้องการของบุคลากรในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) รายได้ (remuneration) และโอกาสในการพัฒนาทางอาชีพ (profession development) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว (work-family role balance) ความปลอดภัย (safety) และความสัมพันธ์ทางสังคมในที่ทำงาน (social interaction at workplace) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรวมกลยุทธ์ กระบวนการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในระยะยาว เมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วจะส่งผลให้บุคลากรปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น (Horsta et al., 2014, p. 89; Kanten & Sadullah, 2012, p. 362)

แนวคิด “การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นต้นทุน” หรือ “การบริหารทุนมนุษย์” หรือ “Human Capital Management” เป็นแนวความคิดที่เกิดจากการวิจัยของ Becker (1975) เป็นการวิจัยแนวทางในการลงทุนทางเศรษฐกิจที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์มากที่สุด และได้พบว่า การลงทุนที่ดีและจะได้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจที่ดีที่สุด คือ การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ หรือที่ถือว่าเป็นทุนมนุษย์ (human capital investment) อันจะนำมาสร้างเป็นคุณค่าให้แก่องค์การได้เพราะบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาจะนำเอาทุนที่อยู่ในตนเองกลับมาพัฒนาองค์การหรือสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากองค์การสามารถหาแนวทางในการบริหารทุนมนุษย์ในองค์การได้อย่างเหมาะสมก็จะทำให้องค์การได้ผลตอบแทนสูงที่สุด ซึ่ง Becker (1975) ได้กล่าวว่า ทุน (capital) ไม่ได้อยู่ในรูปของสิ่งที่จับต้องได้เท่านั้น แต่รวมถึงการให้การศึกษา การฝึกอบรมหรือการให้การดูแลเรื่องสุขภาพก็ถือว่าเป็นทุนเช่นเดียวกัน ดังนั้น การลงทุนในเรื่องของการศึกษา การฝึกอบรมและเรื่องของสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ จะสามารถเพิ่มมูลค่าในตัวบุคคลไม่ว่าทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นหรือการที่มีสุขภาพดีขึ้น เช่นเดียวกับที่ Bahrami, Aslani, Abdollahic, and Torabid (2006, pp. 209-213) ได้กล่าวถึง

ทรัพยากรบุคคลว่านับเป็นทรัพย์สินที่มีค่าและเป็นต้นทุนที่สำคัญขององค์การที่ต้องการประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและสามารถก่อให้เกิดรายได้หากอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

การมุ่งให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) โดยการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่เพิ่มสมรรถนะความสามารถในการทำงานและช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จ (Losey et al., 2005, pp. 28-32) การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรในองค์การทำงานอย่างมีความสุข พนักงานที่มีความสุขมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลผลิตที่ดีมีความทุ่มเทและมีความผูกพันกับองค์การ (Hannif et al., 2008, pp. 276-280) ซึ่ง “ต้นทุน” ที่สำคัญขององค์การนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิต (productivity) ที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Suttle (1977, p. 41) ได้กล่าวถึง “ต้นทุน” ที่องค์การต้องให้ความสำคัญ นั่นก็คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่แสดงออก ซึ่งความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานยังนำไปสู่ความผูกพันในองค์การได้ นอกจากนี้ ยังมีผลต่อการลดลงของอัตราการขาดงาน การลาออกลดน้อยลง เกิดประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญกำลังใจ เกิดความพึงพอใจในงานตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญและสนใจศึกษาเพิ่มมากขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมา เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงาน คุณภาพชีวิตของการทำงานจึงมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน ในทางกลับกันการทำงานก็มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เช่นกัน เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด คนใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานเพื่อให้มีรายได้ในการดำรงชีวิตอยู่และตอบสนองความต้องการพื้นฐานเป็นอย่างน้อย นอกจากนี้การมีสถานที่ทำงานที่มีความเหมาะสมสามารถทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง การทำงานอย่างมีความสุขถือเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ ดังนั้น การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมากเนื่องจากการส่งผลต่อการทำงาน และนำไปสู่การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ซึ่งก็คือ การบรรลุ-

เป้าหมายขององค์การ หากองค์การทุกองค์การคำนึงถึงการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมด้วย

นอกจากนี้ การทำงานยังเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ กับขั้นตอนและเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาว์ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมา ซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต

ภาคอุตสาหกรรมนับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศและจะทวีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากโครงสร้างของภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนไป คือ ส่วนแบ่งของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรมได้เพิ่มขึ้นทุกปี และจำนวนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน อีกทั้งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นต่อไป ประกอบกับภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และ 7 ซึ่งได้กำหนดแผนพัฒนาอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับแนวทางการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ในภาวะเช่นนี้ลักษณะของอุตสาหกรรมในประเทศไทยที่ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมการผลิตขนาดเล็กหรือขนาดย่อม คือ มีถึง 90-95 เปอร์เซ็นต์ จะต้องมีการเติบโตขึ้นเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ตามลำดับ (โรงงานอุตสาหกรรมไทย, 2561)

ประเทศไทยได้เริ่มต้นพัฒนาประเทศอย่างจริงจังตามแนวทางนี้โดยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจ แห่งชาติที่ประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2504 เป็นแนวทาง ซึ่งนับเป็นการเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากประเทศเกษตรกรรมไปสู่ประเทศอุตสาหกรรม และภาคอุตสาหกรรมได้ทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นตลอดมาเมื่อเปรียบเทียบกับภาคการเกษตร โดยดูได้จากสัดส่วนของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product--GDP) ที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.2 ของ GDP ในขณะที่ภาคการเกษตรคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.4 ของ GDP (สารานุกรมเสรี, 2556)

การเพิ่มสูงขึ้นของสัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเช่นนี้ ได้ส่งผลต่อความต้องการหรืออุปสงค์ด้านแรงงานเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้ว่า ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้มีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม และภาคการผลิตอื่น ๆ มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้อัตราแรงงานที่ทำงานในภาคเกษตรกรรมลดลงอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี พ.ศ. 2516-2520 มีแรงงานในภาคเกษตรร้อยละ 67 ช่วงปี พ.ศ. 2531-2535 มีแรงงานภาคเกษตรร้อยละ 60 และช่วงปี พ.ศ. 2546-2549 มีแรงงานภาคเกษตรเหลือเพียงร้อยละ 42.2 ของแรงงานทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2553 แรงงานเกษตรมีสัดส่วนเหลือเพียงร้อยละ 37 (กรุงเทพธุรกิจ มีเดีย จำกัด, 2556)

จากสัดส่วนการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน แสดงถึงแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นอีกในอนาคตในทุกสาขาอุตสาหกรรมมีการเพิ่มขึ้นของการจ้างแรงงานในทุกระดับของการจ้างแรงงาน ในองค์การของภาคอุตสาหกรรมและในวงการอุตสาหกรรมถือว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งจะมีผลทำให้อุตสาหกรรมนั้นได้รับการพัฒนามากหรือน้อย เพราะการพัฒนาอุตสาหกรรมโดยความหมายที่แท้จริงแล้วนั้น มิได้หมายความถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านการนำเอาความรู้ใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตให้มากที่สุดเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมไปถึง การพัฒนาตัวบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องในงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการพัฒนาให้บุคคลเหล่านี้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็คือ การมุ่งไปสู่สิ่งที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั่นเอง

นอกจากนี้แล้ว ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้วิเคราะห์ทุนของประเทศที่มุ่งเน้นความเชื่อมโยงระหว่างทุน 6 ทุน คือ (สำนักงาน-คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554, หน้า 8) ทุนธรรมชาติ ทุนกายภาพ ทุนสังคมทุนมนุษย์ ทุนการเงิน และทุนวัฒนธรรม ซึ่งการเชื่อมโยงทั้ง 6 ทุนนี้จะเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับเศรษฐกิจไทยที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทใหม่ของโลกและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกใน 20 ปี ข้างหน้า ซึ่งจากแผนพัฒนาฉบับที่ 11 นี้จะเห็นได้ชัดเจนว่า ทุนทั้ง 6 ดังกล่าวนั้น ใกล้เคียงกับมิติคุณภาพชีวิตและความสุขของมนุษย์มาก ดังนั้น การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงาน จึงเป็น

เป้าหมายสำคัญของหน่วยงานทุกภาคส่วนที่จะต้องส่งเสริมให้คนทำงานไทยเป็นแรงงานคุณภาพและมีสุขภาวะดีทั้งร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณด้วย จากผลการวิจัยของ Hassan, Maamor, Razak, and Lapok (2014, pp. 25-26) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์การ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ สุขภาวะทางอารมณ์ (emotional wellbeing) การพัฒนาตนเอง (personal development) การหลอมรวมทางสังคม (social inclusion) และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (interpersonal relations) ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสนใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์การ

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตมีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง เนื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (quality of life) นักวิชาการมากมายจึงพยายามแสวงหาความหมายของคุณภาพชีวิตเพื่อให้เข้าใจถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึงเพื่อเป็นกรอบความคิดในการศึกษาและพัฒนาระดับบุคคล องค์การ ระหว่างองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเริ่มต้นในช่วงปี พ.ศ. 2493-2502 (ค.ศ. 1950) Maslow (1970, pp. 46-50) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงานโดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ และส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการและเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อหาวิธีการหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อลดความตึงเครียดนั้น

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ในงานวิจัยต่าง ๆ มักจะกล่าวว่า "คุณภาพชีวิต" หมายถึง "การมีชีวิตที่ดี" (well-being) ซึ่งคำว่า Well-being หรือความอยู่ดีมีสุขเป็นคำที่ยังไม่สมบูรณ์ ซึ่งทำให้

เข้าใจง่าย ๆ ว่า หมายถึง “บุคคลเป็นอย่างไร” ในแง่ของแต่ละบุคคลว่าเป็นอย่างไร ชุมชนเป็นอย่างไร หรือสังคมเป็นอย่างไรในแบบกว้าง ๆ แต่หากว่าผสมกับความสนใจแต่ละด้านความหมายจะเปลี่ยนไป เช่น ด้านเศรษฐศาสตร์ สุขภาพหรือสังคมศาสตร์ เป็นต้น ความอยู่ดีมีสุขสามารถมองได้ว่าเป็นความพึงพอใจของชีวิต ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานการรับรู้และการยอมรับของแต่ละบุคคลในด้านสุขภาพ ความสุข และจุดมุ่งหมายของชีวิต (Litchfield, Cooper, Hancock, & Watt, 2016, pp. 2-3)

แต่หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่ามีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น คือ เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นหมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้ เป็นการเปิดโอกาสใหม่ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอย่างอื่นมาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลด คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น (Cascio, 2003, pp. 27-28)

Delamotte and Takezawa (1984, pp. 2-3) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานแบบง่ายและเป็นนามธรรมว่า หมายถึง “มูลค่า” ที่คนทำงานหรือพนักงานได้รับจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นวัตถุหรือไม่ใช่ก็ตาม ซึ่ง “มูลค่า” ของเหล่านี้จะแปลรูปมาจากค่าจ้างหรือเงินเดือน นอกจากนี้ ยังได้ให้ความหมายกว้างที่สุดและแคบที่สุด ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างกว้างที่สุด หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น ค่าจ้างกับชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกของพนักงานหรือคนทำงานที่มีต่องาน เช่น การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน หรือบริบทของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย รวมกล่าวได้ว่า เป็นเรื่องของความพึงพอใจของพนักงานแต่ละคน

นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังเกี่ยวกับแง่มุม ที่หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (humanization of work) ซึ่งประเทศอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ภาษาอังกฤษ ใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (improvement of working condition) ประเทศสังคมนิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (workers' protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (working environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (democratization of the workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ (Wyatt & Wah, 2001, p. 60)

จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้น จะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การ แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

เกณฑ์ชี้วัด (indicator) และองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายแตกต่างกันไป มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งเริ่มต้นในช่วงทศวรรษที่ 1930 คุณภาพชีวิตการทำงานจะขึ้นอยู่กับการมีความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบกฎเกณฑ์

และสภาพเศรษฐกิจของตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ต่อมาในช่วงทศวรรษที่ 1950 แนวคิดได้เริ่มขยายกว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยาในยุคนั้นได้เพิ่มด้านความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิตที่เกิดจากการสนับสนุนส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ (human relations) ระหว่างพนักงานและฝ่ายนายจ้างในการทำงานเป็นตัวชี้วัดอีกตัวหนึ่งที่จะให้บอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ในช่วงทศวรรษที่ 1960 ได้เพิ่มเรื่องการมีโอกาสที่จะทำงานได้อย่างเสมอภาคและแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมาเป็นตัวชี้วัดด้วย และตั้งแต่ประมาณทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมา จึงได้มีการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจังมากขึ้น เป้าหมายในการศึกษามุ่งเน้นไปที่การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและประสิทธิผลขององค์การเป็นหลัก (Nadler & Gladstein, 1982, p. 256) เมื่อมีการมองถึงปัจจัยภายในต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างละเอียดแล้ว ต่อมานักวิชาการได้มีการเพิ่มมุมมองในด้านสังคมส่วนรวมนอกเหนือไปจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การที่ดีแล้ว ยังต้องมีการคำนึงถึงสังคมภายนอกหรือปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การด้วย เช่น ในด้านของการเมืองการปกครองหรือสภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การไม่สามารถดำเนินกิจการได้โดยลำพังยังต้องมีการพึ่งพากับองค์การอื่น ๆ ด้วย

Walton (1975, pp. 100-104) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออก เป็น 8 ประการ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (adequate and fair compensation) คือ การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ที่ได้รับจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิต สอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม เป็นค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกันหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ (safe and healthy working condition) คือ เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางจิตใจพนักงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ไม่มีลักษณะของความเสี่ยงต่อสุขภาพและอันตรายน้อยที่สุด ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของพนักงาน และควรที่จะ

กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การเปิดโอกาสให้ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล (opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับงานทั้งหมดไม่ใช่การแยกส่วนเฉพาะงานหนึ่งงานใด ควรจะให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานที่มีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความรู้สึกท้าทายในงาน เป็นการให้โอกาสกับพนักงานได้มีอิสระและใช้ทักษะความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ นอกจากนี้ ยังรวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการวางแผนและการดำเนินกิจกรรมด้วย

4. โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (opportunity of continued growth and security) เกณฑ์ข้อนี้มุ่งส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ให้ได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้นเพิ่มโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพและงานที่ได้รับ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

5. ส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการร่วมกัน (social integration in the work organization) งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสรภาพในการทำงาน มีโอกาสในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ ปราศจากการรังเกียจเดียดฉันท์ มีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้สูงขึ้น มีโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้า และได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มที่สังกัดและจากกลุ่มอื่น ๆ ในองค์การมีการช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน

6. ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutionalism) หมายถึง วัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล เช่น สิทธิที่จะระงับการให้ข้อมูลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานที่ทำ หรือเรื่องที่เกี่ยวกับครอบครัว ให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน คำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยึดกฎหมายเป็นหลัก มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค นอกจากนี้

ยังต้องให้ความเคารพต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (balanced role of work) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล ไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถการแบ่งเวลาที่เหมาะสมสำหรับตัวเอง งาน ครอบครัว และอื่น ๆ อย่างมีสัดส่วนเหมาะสม

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

Delamotte and Takezawa (1984, pp. 11-13) ได้ให้มิติของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 มิติ ได้แก่

1. เป้าหมายที่เป็นแนวทางการปฏิบัติ (traditional goal) เป็นมิติที่จะต้องคำนึงถึงเรื่องของสภาพแวดล้อมและคุณภาพของการทำงาน เช่น เรื่องของระยะเวลาในการทำงานกับผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2. การปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม (fair treatment at work) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในองค์การหรือบุคลากรในองค์การจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น ไม่มีการแบ่งแยกหญิง-ชาย หรือแบ่งแยกเชื้อชาติ

3. ให้อำนาจในการตัดสินใจ (influence on decision) หมายถึง การกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในองค์การในการตัดสินใจ หรือให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รวมถึงการให้อำนาจในการต่อรองแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การด้วย

4. การสร้างความท้าทายในงาน (challenge of work content) ในมิตินี้จะเป็นเรื่องของความรู้สึก เป็นการสร้างให้เกิดความท้าทายในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือ

บุคลากรในองค์การเพื่อกระตุ้นให้มีความก้าวหน้าในการทำงานรวมถึงการก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานด้วย

5. ชีวิตการทำงาน (work life) หมายถึง ชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในองค์การจะต้องมีความสัมพันธ์กันและมีความสมดุล เช่น การทำงาน-ครอบครัว-การใช้เวลาว่าง จะต้องสัมพันธ์และสมดุลกัน หรือระดับชนชั้นในการทำงาน-ระดับชนชั้นในสังคมจะต้องสมดุลกัน เป็นต้น

Huse and Cummings (1985, pp. 199-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตของการทำงานและแบ่ง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทนที่เป็นธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากองค์การอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ (development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงานในองค์การ (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับ

การเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

สอดคล้องกับ Nanjundeswaraswamy (2013, pp. 3-4) ได้กล่าวถึง การพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ ความสัมพันธ์กันภายในองค์การ การฝึกอบรม ค่าตอบแทน สิ่งอำนวย-ความสะดวก ความพึงพอใจและความมั่นคงในการทำงาน อิสระในการทำงาน และการมีทรัพยากรที่เพียงพอ

Kast and Rosenzweig (1985, pp. 112-114) ได้ให้เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล 9 ประการ ได้แก่ (1) บุคคลและครอบครัว (2) สุขภาพอนามัยและภาวะ-โภชนาการ (3) ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม (4) การติดต่อสื่อสาร (5) ความปลอดภัย (6) การศึกษาและการฝึกอบรม (7) การทำงาน (8) สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม และ (9) รายได้และผลผลิต

เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Huse and Cummings (1985, pp. 199-200) และ Delamotte and Takezawa (1984, pp. 11-13) และ Walton (1975, pp. 100-104) จะเห็นได้ว่า มีความครอบคลุมคุณลักษณะความเป็นบุคคล (humanistic) ที่มีความแตกต่างกันเฉพาะแต่ละบุคคล รวมทั้งยังพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมของบุคคลและสังคมขององค์การ (working environment) รวมถึงสังคมของบุคคลด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ และยังตอบสนองความต้องการของบุคคลในการทำงานได้ด้วย ในขณะที่ Kast and Rosenzweig (1985, pp. 112-114) จะให้ความสำคัญที่ความเป็นบุคคลและลักษณะงาน แต่ไม่ครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในองค์การ

นอกจากนี้ ยังมีวิชาการที่กล่าวถึง เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอีก เช่น Skrovan (1983, pp. 1-5) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ

1. การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องในความสามารถหรือการเป็นผู้มีความสำคัญ ในทัศนะของผู้อื่น

3. การใช้ชีวิตประจำวัน โดยทั่วไปบุคคลต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง กับการทำงานในแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพ-ชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคล ไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย หากปรากฏว่าองค์การนั้น ๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงาน ให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายได้

ในขณะที่ Westley (1979, p. 113) ได้จำแนกองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 4 มิติ เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ (1) มิติความไม่เสมอภาค (inequity) ในทัศนะของเศรษฐศาสตร์เสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจในการทำงาน การนัดหยุดงานและการก่อวินาศกรรมเป็นตัวชี้วัด (2) มิติความไม่มั่นคง (insecurity) เป็นมุมมองในเชิงรัฐศาสตร์โดยใช้ตัวชี้วัดอันเดียวกันกับมิติความไม่เสมอภาค (3) มิติด้านความแปลกแยก (alienation) เป็นทัศนะในเชิงจิตวิทยาโดยได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกวางเฉยหรือเฉื่อยชาในการทำงาน การขาดงานและการลาออกจากงาน หรือการเปลี่ยนงาน (turn over) เป็นตัวชี้วัด และ (4) มิติเกี่ยวกับการปลีกตัว (anomie)

Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee (2001, p. 242) ได้กล่าวถึง เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้พัฒนาขึ้นมาโดยวางอยู่หลักการความต้องการ ความพึงพอใจและทฤษฎี-ความสัมพันธ์ ซึ่งเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตการทำงานนี้ได้ออกแบบอยู่ภายในขอบเขตของสภาพแวดล้อมการทำงาน คุณลักษณะของบุคคลที่ตรงกับงาน พฤติกรรมของ

ผู้บังคับบัญชี และการสลับเปลี่ยนการทำงานภายในองค์การ ซึ่งเข้าถึงและตรงกับความต้องการของพนักงาน

โดย Sirgy et al. (2001, pp. 248-251) ได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบหลัก 7 ประการ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีหลายมิติ ดังนี้

1. ความต้องการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ได้แก่ การป้องกันสุขภาพจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บจากการทำงานและภายนอกงาน และการส่งเสริมสุขภาพ (health and safety needs)

2. ความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว ได้แก่ ค่าจ้าง ความปลอดภัยในการทำงาน และความต้องการด้านครอบครัวหรืออื่น ๆ (economic and family needs)

3. ความต้องการด้านสังคม ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมทั้งในที่ทำงานและนอกเวลาทำงาน (social needs)

4. ความต้องการด้านการนับถือ ต้องเป็นความต้องการรู้จัก ชื่นชม ความรู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์การ (esteem needs)

5. ความต้องการด้านการรู้จักตนเอง เป็นความตระหนักถึงศักยภาพของบุคคลอย่างแท้จริงภายในองค์กร และความเชี่ยวชาญในงาน (actualization need)

6. ความต้องการด้านความรู้ เป็นความต้องการเรียนรู้เพื่อพัฒนางานและทักษะความเชี่ยวชาญ (knowledge needs)

7. ความต้องการด้านสุนทรียภาพ เป็นความต้องการสร้างสรรค์ในงานสร้างสรรค์ส่วนบุคคลและทั่วไป (aesthetic needs)

นอกจากนี้ ในบทความของ Sirgy et al. (2001, pp. 254-255) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนอกจากจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแล้วยังมีผลต่อความพึงพอใจในมิติด้านอื่นด้วย เช่น ด้านชีวิตครอบครัว ด้านสังคม ชีวิตนอกเวลางาน รวมถึงด้านการเงิน เป็นต้น ดังนั้น ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นเรื่องที่มากกว่าแค่เรื่องของความพึงพอใจในงานเท่านั้น ในการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานความต้องการของพนักงานไม่ใช่แค่ประเมินในเรื่องของสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน คุณสมบัติในการทำงาน ลักษณะของหัวหน้างาน และโครงสร้างขององค์การเท่านั้น แต่หากจะต้องดูถึงความต้องการด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ ความต้องการด้านความปลอดภัย

ทางสุขภาพในการทำงาน ค่าตอบแทนทั้งของพนักงานที่ต้องเพียงพอต่อครอบครัว ความต้องการทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมงานและเวลาว่างหลังจากเวลางาน การมีชื่อเสียงทั้งในองค์การและนอกองค์การ การประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงาน และความต้องการความสมบูรณ์แบบ

ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะสอดคล้องกับความต้องการที่ Chapman (2012) และ Maslow (1970, pp. 45-49) ได้กล่าวถึง เพิ่มเติมนอกเหนือจาก Hierarchy of Needs ของ Maslow (1970) ได้แก่ (1) ความต้องการทางสติปัญญา (cognitive need) คือ ความต้องการในการเรียนรู้และสามารถในการตีความหมาย (2) ความต้องการทางสุนทรียภาพ (aesthetic needs) คือ ความต้องการความซาบซึ้งใจในความงาน ความสมดุล และความสมบูรณ์แบบ (3) ความต้องการในการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ และ (4) ความต้องการในการเป็นมนุษย์เหนือมนุษย์ (transcendence needs) คือ ความต้องการที่เป็นผู้ช่วยเหลือผู้อื่นให้พัฒนาไปถึงขีดสูงสุดและเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

ความพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในปัจจุบันองค์การต่าง ๆ ต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายมากมายเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เรื่องท้าทายอย่างหนึ่งสำหรับองค์การทั้งหลาย คือ การทำให้บุคลากรในองค์การมีความพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ จะต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จแล้วยังต้องแข่งขันกับหน่วยงานหรือองค์การอื่น ๆ อีกด้วย ในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลผลิต และทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์การ องค์การจึงต้องจัดให้มีสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสมเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ (Raziqa & Maulabakhsha, 2015, p. 718) การจะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานนั้น มิใช่เรื่องที่ยากจนเกินความสามารถ หากแต่เป็นเรื่องความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายองค์การหรือนายจ้าง และฝ่ายพนักงานหรือลูกจ้างที่พร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ โดยที่ทั้งสองฝ่ายต่างมีความพึงพอใจด้วยกัน

ความพึงพอใจในงานเกิดจากสภาพของอารมณ์ ความรู้สึก คาดหวัง ปัจจัยส่วนบุคคล รวมทั้งประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกัน หากว่าบุคคลนั้นมีเจตคติ

ที่รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานดี สามารถเป็นผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และทำให้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้ Lewis, Brazil, Krueger, Lohfeld, and Tjam (2001, pp. 9-12) ได้กล่าวถึง ตัวแปรที่ใช้การพยากรณ์ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะภายนอก (extrinsic traits) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ลักษณะจากภายใน (intrinsic traits) ได้แก่ ระดับทักษะการทำงาน การเคารพการตัดสินใจ หรือการยอมรับข้อขัดแย้งเป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีลักษณะเบื้องต้น (prior traits) ได้แก่ เพศ หรือสถานภาพของบุคลากร

Armstrong and Kotler (2002, pp. 100-101) กล่าวถึง พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นว่าต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง โดยมนุษย์จะมีความพึงพอใจในชีวิตมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับระดับการได้รับสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต ถ้ามนุษย์ได้รับในสิ่งที่ปรารถนาจะมีความพึงพอใจในทางบวก ในทางตรงข้าม หากมนุษย์ได้รับสิ่งต่าง ๆ น้อยกว่าความคาดหวัง อาจจะไม่มีความพึงพอใจหรือมีความพึงพอใจระดับต่ำ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's of needs) (Maslow, 1954, pp. 80-84) เป็นทฤษฎีด้านความต้องการที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้สรุปไว้ว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง มีความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่า บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกและไม่มีวันจบสิ้น ความต้องการ

ที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมนั้น ความต้องการของบุคคลเรียงลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้อการระดับสูงต่อไป ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญตามขั้นต่อไปนี้ (1) ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง (2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ (3) ความต้องการทางด้านสังคม (social or belonging needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในขั้นดังกล่าวข้างต้นก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน (4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (esteem needs) เป็น ความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และ (5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ อยากเป็น อยากได้ ตามความคิดของตน

นอกจากนี้ สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1954, pp. 80-84) สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้น ของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละขั้นที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีนี้ จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการตามลำดับขั้นที่แตกต่างกันออกไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามศึกษา

ความต้องการของผู้ร่วมงานอยู่เสมอว่าแต่ละคนมีความต้องการสิ่งใด เพื่อว่าจะสามารถสนองความต้องการได้ในระดับที่พึงพอใจ

ขณะที่ Sharma (1988, p. 149) ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้ (1) ความต้องการพื้นฐาน (basic needs) ประกอบด้วย ความต้องการด้านชีวะ-กายภาพ (bio-physical needs) เป็นความต้องการที่เป็นความจำเป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค น้ำสะอาด สภาพแวดล้อมที่ดี เป็นต้น การได้รับปัจจัยเหล่านี้ จะทำให้บุคคลบรรลุคุณภาพชีวิตในระดับต่ำสุด (minimum level) การขาดปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการขาดคุณภาพชีวิตของบุคคลและความต้องการด้านจิตใจและสังคม (phychosocial needs) เป็นความต้องการระดับชุมชนและสังคม รวมถึงบทบาทของตนเองในชุมชนและสังคม เช่น การศึกษา การคมนาคม ความมั่นคง ปลอดภัย เป็นต้น และ (2) ความต้องการด้านความรู้สึกและจิตใจ (felt needs) ได้แก่ ความใฝ่ฝันของบุคคล (personal aspiration) ซึ่งถือเป็นความต้องการสูงสุดและเป็นความทะเยอทะยานเฉพาะบุคคล ซึ่งได้แก่ ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ความมั่นคง หรือการยอมรับในสังคม เป็นต้น ความต้องการประเภทนี้จะขึ้นอยู่กับสถานภาพของบุคคลมากกว่าเป็นความต้องการที่แน่ชัดเนื่องจากการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งเหล่านี้ อาจจะไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลก็ได้

นอกจากนี้ ยังมีทฤษฎีการจูงใจ (the motivation-hygiene theory) ของ Herzberg (1959, p. 113) ซึ่งได้เริ่มศึกษาเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงานจากการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี โดยจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าเพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน สรุปได้ว่าคนที่ปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง Herzberg ได้แสดงให้เห็นถึง ความต้องการของคนในการทำงาน คือ ประการแรก เป็นความต้องการหลีกเลี่ยงความไม่พอใจ สภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย ความต้องการ ประการที่สอง เป็นความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความสามารถในการแสวงหาความก้าวหน้าเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจำแนกองค์ประกอบได้ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงการปฏิบัติงาน (intrinsic aspects of the job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ (Herzberg, 1959, p. 113)

1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement) ความรู้สำเร็จ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง

1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือ ตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

1.4 ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องประดิษฐ์ คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ

1.5 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth)

1.6 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบ ต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากจนเกินไป

2. ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวโยงกับการปฏิบัติงาน (extrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่สามารถทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวการณ์ทำงาน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจและการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารที่ไร้ประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relations with superiors) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงาน โดยไม่คำนึงถึงกัน และไม่ให้ความสนิทสนมกันกับผู้ร่วมงาน

2.4 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relation with peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงาน โดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น

2.5 สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

2.6 รายได้ (salary) หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน รวมค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือครู ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยกันดาร และเงินตอบแทนประเภทอื่น ๆ ที่พึงได้รับตามสิทธิ์ ดังกล่าวมาแล้วปัจจัยในการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.7 ตำแหน่งในบริษัท (status) ซึ่งสามารถจัดการได้โดยจัดให้งานหรือตำแหน่งทุกตำแหน่งมีความสำคัญและมีความหมาย

2.8 ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง งานและองค์การที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน เช่น (Litchfield et al., pp. 5-7)

1. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย

2. ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน

3. การติดต่อสื่อสาร (communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยประโยชน์ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลา และความต้องการของบุคคลในองค์การ

4. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษา-พยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

จากผลการวิจัยของ Herzberg (1987, pp. 13-16) ทำให้เราสามารถเข้าใจว่าสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกต่อหน่วยงานเป็นปัจจัยเกื้อหนุนและตัวแปรที่มีผลทำให้บุคคลรู้สึกดี

ต่อหน่วยงานที่เขาอยู่ ปัจจัยของสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยค้ำจุนจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้มีผู้อยากเข้ามาทำงานหรือมาใช้บริการในหน่วยงานนั้น

สรุปได้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานใดประสงค์จะทำให้หน่วยงานนั้นเป็นที่ดึงดูดใจให้ผู้มีความรู้ ความสามารถอยากเข้ามาร่วมทำงาน จำเป็นต้องเสริมสร้างให้มีปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ ในขณะเดียวกันต้องจัดหาให้มีปัจจัยเกื้อหนุนด้วย เพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การงานอันมีส่วนช่วยให้เขาทำงานและให้บริการด้วยความขยันขันแข็งและรับผิดชอบในงานมากยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงานซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์การในที่สุด เรียกได้ว่าบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การและตัวองค์การเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย สอดคล้องกับ Greenberg and Baron (1995, p. 647) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดีสามประการ ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ลดอัตราการเปลี่ยนงานทำให้ผลผลิตสูงเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งสามประการนั้น ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมกันในการตัดสินใจ การวางแผนและแผนนั้นต้องถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์

ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

เนื่องจากในการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐยุคใหม่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (human capital) เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการและจังหวัด ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของประเทศดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ-พลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551) ในมาตรา 34 บัญญัติไว้ว่า “. . . การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี . . .” และมาตรา 72 บัญญัติว่า “ . . . ให้ส่วนราชการ

มีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ . . .”

ดังนั้น ในการวิจัยเพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจากนักวิชาการที่สำคัญเพื่อกำหนดตัวแปรในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1975, pp. 100-104) ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ การเปิดโอกาสให้ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการร่วมกัน ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

2. องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Delamotte and Takezawa (1984, pp. 11-13) ประกอบด้วย เป้าหมายที่เป็นแนวทางการปฏิบัติ การปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม การให้อำนาจในการตัดสินใจ การสร้างความท้าทายในงาน และชีวิตการทำงาน

3. องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Huse and Cummings (1985, pp. 199-200) ประกอบด้วย รายได้และประโยชน์ตอบแทนที่เป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงานในองค์การ ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์การ

4. องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Kast and Rosenzweig (1985, pp. 112-114) ประกอบด้วย บุคคลและครอบครัว สุขภาพอนามัยและภาวะโภชนาการ ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม การติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัย การศึกษาและการฝึกอบรม การทำงาน สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม และรายได้และผลผลิต

ตาราง 1

เปรียบเทียบองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบ/นักวิชาการ	Walton (1975)	Delamotte and Takezawa (1984)	Huse and Cummings (1985)	Kast and Rosenzweig (1985)
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	●		●	
สภาพแวดล้อม	●	●	●	
โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ	●	●	●	●
โอกาสในการเจริญก้าวหน้า และมั่นคงในการทำงาน	●		●	
การบูรณาการทางสังคม และการทำงานร่วมกัน	●	●		
ความยุติธรรม	●	●	●	●
ความสมดุลในชีวิตส่วนตัว และการทำงาน	●	●		●
สัมพันธภาพทางสังคม	●		●	
ความภาคภูมิใจ	●		●	

จากตาราง 1 เมื่อนำแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานมาศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1975, pp. 100-104) สามารถครอบคลุมการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครในงานวิจัยนี้จะศึกษาจากตัวแปรของ Walton โดยจะจัดกลุ่มตัวแปรออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 9 ตัวแปร ดังนี้ (1) กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน และโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน (2) กลุ่มตัวแปรด้านสังคม ประกอบด้วย โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ และสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (3) กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม และ (4) กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัว ประกอบด้วย ความภาคภูมิใจในองค์การ และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (working environment)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของและมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต (quality of life) ซึ่งแต่ละองค์การต้องการให้พนักงานหรือบุคลากรในองค์การมีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี ไม่ว่าเป็นเรื่องของสถานที่ทำงานที่ดี มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี จะส่งผลทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย จากการวิจัยของ Hassan et al. (2014, pp. 29-30) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ดีทำให้ผลการทำงานดี นอกจากนี้การควบคุมตนเองได้ที่เพิ่มมากขึ้นและการต้องการความสุขสบายในตัวผู้ปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นสามารถกระตุ้นความสนใจต่อองค์การในการจัดหาสถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งสิ่งนี้ไม่เฉพาะแค่เติมเต็มความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตได้อีกด้วย (Amina & Shela, 2009, pp. 1-3)

อุทัย เลาหวิเชียร (2553, หน้า 78-89) ได้กล่าวถึง สิ่งแวดล้อมขององค์การโดยแบ่งออกเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การและสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งสิ่งแวดล้อมของงาน (task environment) คือ สิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบโดยตรง (direct-action) ต่อการบริหารงาน สิ่งแวดล้อมของงานที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ คือ ลูกค้า คู่แข่งขัน ผู้ผลิต และหน่วยงานควบคุม

พิทยา บวรวัฒนา (2544, หน้า 115) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่นอกองค์การ อันได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สภาพการเมือง ลักษณะของสังคม โครงสร้างของกฎหมาย นิเวศวิทยาและวัฒนธรรม

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 123) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์การ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์การและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการเข้าถึงทรัพยากรที่หายาก ได้แก่ วัตถุดิบ คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยี การสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วม สถาบันการเงิน และคู่แข่ง เป็นต้น

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การตามแนวคิดของ Smith, Organ, and Near (1983, p. 654) กล่าวว่า ควรให้ความสนใจกับ

สภาพแวดล้อม ทัศนคติของพนักงาน สุขภาพอนามัย อารมณ์และจิตใจ และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งหมายความว่า องค์การต่าง ๆ ควรที่จะกำหนดความมีมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีการป้องกันมลพิษ ที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพกายและใจ ซึ่งการมีสภาพแวดล้อมที่มีสภาพไม่ดีทำให้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลที่อาศัยในบริเวณนั้นย่ำแย่ (Garbarino & Sherman, 1980, pp. 190-192)

Morgan (2015) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน (physical environment) ว่าประกอบด้วย ผู้ร่วมงาน (demographic) ความมีชีวิตชีวา (workplace perks) การวางผังที่ทำงาน (workplace layouts) และสถานที่ที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ (workplace creative) ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีรูปร่าง มองเห็น สัมผัส และได้กลิ่น ความสวยงามของการตกแต่ง ความไม่แบ่งแยกเชื้อชาติและอายุ ส่วนประกอบเหล่านี้ล้วนมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานซึ่งมีผลต่อผลผลิตของงาน

Spector (1997, p. 2) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความปลอดภัยของพนักงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน การยอมรับในความสามารถในการทำงาน การให้แรงกระตุ้นในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือวางแผนการทำงาน ซึ่งองค์การส่วนใหญ่มักจะละเลยในเรื่องเหล่านี้ การละเลยดังกล่าวนี้สามารถก่อให้เกิดผลเสียกับการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงานในองค์การ ซึ่ง Spector ได้กล่าวเพิ่มเติมถึง เรื่องของการยอมรับในตัวพนักงานทำให้บุคคลเหล่านี้รู้สึกเป็นคนสำคัญขององค์การ ซึ่งทำให้เกิดความผูกพันและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมากขึ้น

สภาพแวดล้อมภายนอกสถานที่ทำงานมีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การเช่นกัน Robbins (1990, p. 443) กล่าวว่า สภาพแวดล้อม (environment) หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์การ คือ สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งสิ่งที่มีชีวิตและสิ่งที่ไม่มีชีวิต หรือสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ และสิ่งที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมยังถือว่าเป็นภาพรวมทั้งหมด

ขององค์การ ส่วนตัวองค์การถือว่าเป็นส่วนประกอบย่อยที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอก และองค์การจะอยู่โดดเดี่ยวไม่ได้จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย

ดังนั้น สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ไม่ได้หมายความถึง เฉพาะภายในสถานที่ทำงานเท่านั้น แต่รวมถึงภายนอกสถานที่ทำงานและทุกสิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ทำงาน ซึ่งทั้งหมดมีผลต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ทำงานทั้งสิ้น

โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน

ผู้บริหารทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลานั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์การใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญ-ก้าวหน้าขององค์การ

นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์การแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย เนื่องจากเป้าหมายในการทำงาน คือ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ และคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม ดังนั้น หากขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสที่จะประสบความสำเร็จหรือมีความก้าวหน้าในการทำงานก็อาจจะเป็นไปได้ยาก

Rothwell and Kazanas (2004, p. 4) กล่าวว่า Talent Development หรือการพัฒนาผู้มีศักยภาพสูง เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงองค์การไม่ว่าจะเป็นพนักงาน หุ้นส่วน หรือกลุ่มคนในองค์การ

เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันหรือบรรลุผลขององค์การ ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีศักยภาพสูงถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่มีส่วนส่งเสริมให้ผลการดำเนินงานขององค์การดีขึ้น องค์การหลายแห่งจึงเริ่มสนใจและให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้บุคลากรที่มีศักยภาพสูง นอกจากนี้ การพัฒนาผู้มีศักยภาพสูงยังเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์การใช้เพื่อเก็บรักษาบุคลากรทุกระดับขององค์การ เนื่องจากการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การอีกด้วย ดังนั้น การพัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญและคุณประโยชน์หลายประการ เนื่องจากทำให้สมาชิกขององค์กรมีระบบความคิดในเชิงกลยุทธ์มากขึ้นเพื่อที่จะพัฒนาให้ตนเองประสบความสำเร็จในระยะยาว และองค์การสามารถสร้างสมรรถนะที่ต้องการเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จในอนาคตและสามารถตอบโต้กับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้มีประสิทธิผลมากขึ้น

โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน

ความก้าวหน้าในการทำงาน (career path) หมายถึง เส้นทางความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งบุคลากรจะสามารถก้าวหน้าได้ภายในองค์การ เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพจะแสดงให้เห็นถึงแนวทางการเลื่อนตำแหน่ง จากระดับล่างสุดไปจนถึงสูงสุด เช่น การเลื่อนตำแหน่งจากนักวิชาการคลังไปจนถึงระดับอุตสาหกรรมจังหวัด เป็นต้น เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างเป้าหมายและแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าให้กับบุคลากร Chamberlain (2017) กล่าวถึง สาเหตุหนึ่งของการลาออกที่มักจะถูกละเลย คือ การที่พนักงานทำงานอยู่ในตำแหน่งเดิมนานเกินไปทำให้มองไม่เห็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บุคลากรเหล่านี้หากอยู่ในตำแหน่งเดิมเกินกว่า 10 เดือน โดยไม่เห็นความเปลี่ยนแปลงมักจะมองหางานใหม่ในองค์การอื่นแม้ว่าจะในตำแหน่งเดิมก็ตาม ดังนั้น การเปลี่ยนหรือโยกย้ายงานอย่างสม่ำเสมอภายในองค์การเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมองเห็นความชัดเจนในความก้าวหน้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee and Wong (2004, pp. 20-22) ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานของพนักงานและการพัฒนาความสามารถ

ในการทำงานกับคุณภาพชีวิต พบว่า การเปลี่ยนหรือย้ายงานจะทำได้หากการเปลี่ยนงานนั้นทำให้เกิดการความพึงพอใจในการทำงาน

ในอนาคตการวางแผนองค์การไม่เฉพาะมองแค่การเติบโตขององค์การเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญกับการวางแผนระบบการสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งของบุคลากรในองค์การด้วย เนื่องจากโดยธรรมชาติของคนในองค์การมักจะมองหางานที่เหมาะกับตัวเอง ดังนั้น บุคคลเหล่านี้จะคัดเลือกเส้นทางความก้าวหน้าในการทำงานของตนเองบนการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Luthans, 2011, p. 156)

เช่นเดียวกับเส้นทางความก้าวหน้าในการทำงานราชการเป็นความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการเพื่อไปสู่ตำแหน่งสำคัญ ที่เป็นตำแหน่งเป้าหมายของส่วนราชการ โดยมีการกำหนดและแสดงให้เห็นถึงเส้นทางการสั่งสมประสบการณ์และผลงานในแต่ละตำแหน่งที่ครองมาก่อนการเลื่อนไปดำรงตำแหน่งเป้าหมาย ทั้งจากระดับล่างสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือตำแหน่งในระนาบเดียวกัน ดังนั้น เส้นทางความก้าวหน้าในการทำงานที่ชัดเจนจะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะบุคลากรจะรู้ถึงแนวทางความก้าวหน้าของตนเองในองค์การได้ สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และทำให้บุคลากรขยันและตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้ตนเองสามารถเจริญก้าวหน้าตามตำแหน่งงานได้อย่างเหมาะสม เช่นเดียวกับที่ Chamberlain (2017) ได้กล่าวไว้ในเรื่อง *What Matters More to Your Workforce than Money* ว่าแม้เรื่องเงินตอบแทนจะเป็นสิ่งสำคัญและมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับสามปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ตามมาด้วยเรื่องของภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือคุณภาพของผู้บริหาร และลำดับที่สาม คือ โอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ

โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญ ในปัจจุบันองค์การจึงได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรในหน่วยงาน โดยถือว่าคนเป็นต้นทุนในการบริหารงานที่สำคัญ

ประการหนึ่งที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่หน่วยงาน เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การและยังเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด ในการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์การ เช่น สนับสนุนให้มีการทำงานร่วมกันกับหน่วยหน่วยงานภายนอก การให้มีการลองผิดลองถูกและการยอมรับความผิดพลาด เพื่อให้มีการพัฒนาความสามารถในการทำงานเพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายองค์การ (Camps & Rodriguez, 2011, p. 425) นอกจากนี้แล้ว การสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การได้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นระดับใดเชื่อว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้กระตุ้นการทำงานและรักษาให้บุคลากรยังคงทำงานอยู่กับองค์การ (Lancaster & Milia, 2014, p. 643)

จากความเจริญทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้เทคนิคในการทำงานต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน หากไม่มีการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ อาจเป็นคนที่หย่อนความสามารถในอนาคตได้ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ การเปิดโอกาสให้ได้มีการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้และการให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องถือเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืน องค์การจึงควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาขีดความสามารถให้มีความโดดเด่น และมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในด้านการปฏิบัติการและการดำเนินการ (operation & performance excellence) เพื่อการเติบโตและก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์การอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับ เมธี ปิลันธนานนท์ (2529, หน้า 107-108) ได้กล่าวถึง หลักการพัฒนาบุคลากรไว้ข้อหนึ่งว่า ประสิทธิผลของระบบงานขึ้นอยู่กับทักษะของสมาชิกของคณะบุคคลในองค์การประสิทธิผลของปัจเจกบุคคลจะเพิ่มขึ้น ถ้าระบบงานให้โอกาสหรือจัดการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ดังนั้น องค์การจึงควรมีโครงการหรือเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาบุคลากรหรือตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่ต้องการจะเพิ่มความรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง

Walton (1974, p. 12) ได้กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (development of human capacities) คือ การที่องค์การมีนโยบายและแผนงานเพื่อการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิต

การทำงานของบุคลากรในระยะยาว และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรยังส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร

แนวทางในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีแนวทางการปฏิบัติหลายวิธี ดังนั้น องค์การหรือหน่วยงานจะเลือกใช้วิธีใดตามโอกาสและความเหมาะสม รวมถึงพิจารณาคุณลักษณะที่แตกต่างของบุคคล เพื่อจะได้ดำเนินการให้การตอบสนองได้ถูกต้องตรงกับเป้าหมายขององค์การ โดยแนวทางการพัฒนาแนวทางสามารถแบ่งออกแบบกว้าง ๆ ได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางการฝึกอบรม (training) และ แนวทางการศึกษา (education or further study)

จุฑามณี ตระกูลมุทุตา (2544, หน้า 15) ได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การไว้ว่ามีหลายวิธี เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาต่อ การดูงาน การศึกษาจากคู่มือปฏิบัติงาน การสอนงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ การร่วมประชุมทางวิชาการ การมอบหมายงานรักษาการในตำแหน่งให้ปฏิบัติหน้าที่แทน การศึกษาด้วยตนเอง เป็นบุคลากรสมาคมวิชาชีพ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละวิธีก่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การทั้งสิ้น

ในขณะที่ ภิญโญ สาธร (2519, หน้า 164-166) ได้กล่าวถึง วิธีการพัฒนาบุคลากร 7 วิธี ได้แก่

1. การศึกษางานไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงาน (on-the-job-study) เช่น การให้เจ้าหน้าที่ใหม่ศึกษางานจากเจ้าหน้าที่ทำงานมาก่อน

2. การปฐมนิเทศ (vestibule training or orientation)

3. การทำงานในฐานะลูกมือ หรือเป็นผู้ช่วยก่อน (apprenticeship training)

4. การฝึกงานต่อจากทฤษฎี (internship training) เป็นการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานกับโรงเรียนหรือสถาบันที่สอนเกี่ยวกับงานนั้น

5. การฝึกระยะสั้น (learner training) เช่น การฝึกอบรม

6. การให้ไปศึกษาในสถานศึกษาบางแห่งนอกเวลาทำงานหรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปศึกษา (outside courses)

7. การให้ไปศึกษาใหม่หรือศึกษาต่อเพิ่มเติม (retraining or upgrading) วิธีนี้เป็นการเพิ่มวุฒิของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ดีขึ้นอาจจะส่งไปศึกษาต่อตามวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

นอกจากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในปัจจุบันยังมีการนำแนวคิด Secondment มาใช้อย่างแพร่หลายทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชน แนวคิด Secondment คือ การย้ายหรือส่งพนักงานของหน่วยงานตนไปปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างมีเป้าหมายในลักษณะ Full-time หรือ Job Share อาจจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การยืมตัว (สำนักงานคณะกรรมการ-ข้าราชการพลเรือน, 2560ก)

Secondment เป็นเครื่องมือที่ถูกสร้างขึ้นสำหรับดำเนินการภารกิจต่าง ๆ ประเทศ-สหรัฐอเมริกาใช้ Secondment เป็นเครื่องมือเพื่อสนองเป้าหมายของรัฐบาลกลาง โดยวัตถุประสงค์พื้นฐาน คือ ต้องการให้มีการเคลื่อนไหวของเจ้าหน้าที่รัฐระหว่างรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นในระยะเวลาสั้น ๆ เป็นการชั่วคราว โดยมีเหตุผลเพื่อ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560ก)

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง 2 หน่วยงาน

2. เพื่อสนับสนุนและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ที่ตกลงเข้าร่วมโครงการ พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีใหม่ในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน

3. เพื่อสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำตามนโยบายที่กำหนดได้

4. เพื่อการพัฒนาประสบการณ์ทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560ก) ได้กล่าวถึง แนวคิด Secondment ในระบบข้าราชการพลเรือนของประเทศไทยว่ามีการใช้แนวคิด Secondment ซึ่งเป็นแนวคิดการให้บุคลากรของหน่วยงานได้มีโอกาสเปลี่ยนจากการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ประจำไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่นเป็นการชั่วคราว ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาข้าราชการให้เป็น Knowledge Worker คือ การทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพ พร้อมทั้งพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การอื่น ๆ ระยะหนึ่ง จะทำให้ข้าราชการได้พัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ

และประสบการณ์ ได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น และพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน อันจะทำให้กำลังคนภาครัฐเกิดความเป็นพลวัตรทางความคิด

ประเภทของหน่วยงานที่สามารถทำสัญญา Secondment ให้ข้าราชการไปปฏิบัติมีเงื่อนไขว่าต้องเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการ-ข้าราชการพลเรือน, 2560ก)

1. ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ

2. องค์การระหว่างประเทศที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

3. หน่วยงานภาคเอกชนที่ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและได้รับการจัดให้มีดัชนีมีราคาในตลาดหลักทรัพย์ขนาดใหญ่สุดหนึ่งร้อยอันดับแรก หรือได้รับการจัดอันดับว่ามีธรรมาภิบาลในระดับดีมาก หรือดีเลิศ

4. หน่วยงานภาคเอกชนที่ไม่แสวงหาผลกำไรและมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อภารกิจของส่วนราชการต้นสังกัด ตามที่คณะอนุกรรมการสามัญ (อ.ก.พ.) กรมให้ความเห็นชอบ

5. การไปปฏิบัติงานในประเทศที่บุคคลซึ่งหัวหน้าส่วนราชการต้นสังกัดเห็นว่ามีองค์ความรู้ในเชิงลึกที่เป็นประโยชน์กับภารกิจของส่วนราชการ และเป็นผู้ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติให้เป็นศิลปินแห่งชาติ

สัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

องค์การ คือ โครงสร้างที่จัดทำขึ้นอย่างมีกระบวนการ ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลร่วมกันปฏิบัติหรือกระทำร่วมกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น การที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกันเพื่อดำเนินกิจกรรมอันมีเป้าหมายเดียวกัน หรือแตกต่างกันเป็นจำเพาะของกลุ่ม ในการอยู่ร่วมกันจะต้องมีการประสานสัมพันธ์ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบและส่วนที่เกี่ยวข้องในด้านส่วนตัว ซึ่งทั้งสองลักษณะนี้ถือว่าจะต้องเป็นความสัมพันธ์ทั้งสิ้น ทั้งระหว่างบุคคลต่อบุคคล และบุคคลต่อองค์การ Petterson and Arnetzb (1998, p. 1765) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานภายในองค์การว่าเป็นสิ่งสำคัญมากในการทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายยิ่งไปกว่านั้น คือ เรื่องการสื่อสารข้อมูลภายในองค์การว่าควรที่จะทำในเวลาที่ถูกต้องเหมาะสมและ

จะต้องมีรูปแบบที่ถูกต้องเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์การราบรื่น ซึ่งหากเกิดการขัดแย้งหรือไม่เห็นด้วยระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้การบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นไปได้ยากขึ้น ในขณะเดียวกันรูปแบบการทำงานในยุคปัจจุบันไม่ว่าองค์การขนาดใหญ่ องค์การขนาดเล็ก หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาคเอกชนก็ตามมักเป็นการทำงานในรูปแบบที่เรียกว่า การทำงานแบบทีม (work team) ซึ่งเป็นการทำงานที่มีการร่วมมือร่วมใจของบุคคลหลายคน มีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ผลงานรวมของทีมที่ได้ออกมาแล้วจะมากกว่าผลงานรวมของแต่ละคนมารวมกัน

การทำงานแบบทีมมีความสำคัญในทุกองค์การ ซึ่งสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ดังนั้น การทำงานคนเดียวและรับผิดชอบงานคนเดียวในทุกเรื่อง ไม่มีการเรียนรู้เรื่องการทำงานแบบทีม การขาดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงไม่สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับคนอื่นได้ ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จ ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในทุกระดับทั้งกับเจ้านาย เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน รวมทั้งลูกน้องจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งทำให้เป็นที่ยอมรับนับถือเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงาน นำมาซึ่งความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดี และทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน

การทำงานแบบทีม (work team) แตกต่างจากการทำงานแบบกลุ่ม (work group) การทำงานแบบกลุ่มจะทำงานเฉพาะส่วนงานที่ได้รับมอบหมายหรือต้องรับผิดชอบเท่านั้น นอกจากนี้ การทำงานเป็นกลุ่ม สมาชิกอาจจะไม่มีการส่งเสริมซึ่งกันและกัน ไม่มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และผลของการทำงานแบบกลุ่มจะเท่ากับหรือน้อยกว่าผลงานรวมของแต่ละคนมารวมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Parsons (1974, p. 922) ที่เชื่อว่าผลงานการทำงานของพนักงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเรื่องค่าตอบแทน แต่เป็นเรื่องของปทัสถานทางสังคม และพฤติกรรมการทำงานถูกกำหนดโดยความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ซึ่งต้องรู้จักและไว้วางใจกัน มีการยอมรับและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ช่วยกันแก้ไขปัญหา เป็นการทำงานแบบทีม ซึ่งจะต้องมี

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในทีม แต่ละคนเข้าใจบทบาทของตนเอง รู้กระบวนการทำงาน มีความรับผิดชอบ ซึ่งทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

เช่นเดียวกับที่ สำเริง บุญเรืองรัตน์ (2558) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของ Mayo ผู้วางรากฐานมนุษยสัมพันธ์ได้เป็นผู้ค้นพบว่า วิธีเพิ่มประสิทธิผลการทำงาน จะทำได้ก็โดยต้องทุ่มเท สนใจปัญหาและความต้องการของมนุษย์ในส่วนที่เกี่ยวกับ การทำงาน การค้นพบที่โรงงาน Hawthorne ทำให้ทราบความจริงว่าการที่ผลผลิตจะเพิ่มสูงขึ้นได้ ความสำเร็จจะอยู่ที่ปัจจัยด้านจิตวิทยาและปัจจัยทางสังคมของผู้ทำงานไม่น้อยไปกว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ผู้บริหารทุกคนต้องสนใจต่อความรู้สึกของคนทำงานจึงจะเป็นบ่อเกิดทำให้การเพิ่มผลผลิตและการสร้างความสำเร็จทางการบริหารบรรลุผลสำเร็จลงได้

สอดคล้องกับบทความของ Dininni (2017) ที่ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของเมโยว่าเป็นทฤษฎีการบริหารที่เป็นแนวทางเริ่มต้นของวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ จากการทดลองที่มีชื่อเสียงของ Mayo ที่ค้นพบว่า อิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานมาจากปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ เช่น การได้รับความสนใจหรือการมีมิตรภาพที่ดีและความสัมพันธ์ที่ดีมากกว่าค่าตอบแทนหรือปัจจัยแวดล้อม

Petterson and Arnetzb (1998, p. 1765) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานภายในองค์การว่าเป็นสิ่งสำคัญมากในการทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมาย ยิ่งไปกว่านั้น คือ เรื่องการสื่อสารข้อมูลภายในองค์การว่าควรที่จะทำในเวลาที่ถูกต้องเหมาะสมและจะต้องมีรูปแบบที่ถูกต้องเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์การราบรื่น ซึ่งหากเกิดการขัดแย้งหรือไม่เห็นด้วยระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้การบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นไปได้ยากขึ้น

ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

วัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งในการทำงาน คือ การได้รับรายได้ ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือนและค่าตอบแทน เนื่องจากรายได้ที่ได้รับสามารถนำไปเปลี่ยนเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีพขั้นพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นอาหารหรือเสื้อผ้า ในขณะที่การดำเนินงานขององค์การจำเป็น ต้องอาศัยความรู้ความสามารถของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ดังนั้น เป้าหมายขององค์การ คือ การรักษาพนักงานหรือบุคลากรให้พร้อมที่จะทุ่มเททำงาน

และสร้างผลงานให้กับองค์การ และหลายองค์การได้ให้ความสำคัญกับค่าตอบแทน เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้เต็มความสามารถ และเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความร่วมมือร่วมใจ มีความรักในองค์การนั้น นอกจากนี้ ค่าตอบแทนยังเป็นส่วนประกอบพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีรายได้เฉลี่ยที่ 41,002.00 บาท ต่อเดือน (สำนักงาน-สถิติแห่งชาติ, 2558) การจ่ายค่าตอบแทนจะอยู่ในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน และสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ได้ ค่าตอบแทนนี้เป็นความจำเป็นพื้นฐานและสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานมีรายได้ (Ojo, 1998, p. 2) ซึ่งองค์การจะต้องจ่ายค่าตอบแทนอย่างถูกต้องและยุติธรรม นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ Gunawan and Amalia (2015, p. 350) ยังได้กล่าวว่า ปัจจัยเรื่องค่าจ้างหรือค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและสามารถทำให้การทำงานของพนักงานหรือบุคลากรในองค์การมีการพัฒนาดีขึ้น Abdullahi (2015, p. 282) กล่าวอธิบายถึง ค่าตอบแทนในงานวิจัยไว้ว่า ค่าตอบแทนว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ เงินเดือน (salary) เงินค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนหรือเบี้ยเลี้ยง (allowances) เงินค่าตอบแทนพิเศษ (gratuity) และเงินบำนาญ (pension) โดย White and Drucker (2009, p. 318) ได้ให้ความหมายของเงินเดือนเป็นจำนวนเงินแน่นอนที่จะได้รับเมื่อทำงานไม่ว่าจะเป็นรายอาทิตย์ รายเดือน หรือรายปีก็ได้ ซึ่งเงินเดือนเป็นเงินที่จ่ายให้กับพนักงานระดับผู้บริหาร ซึ่งสามารถเรียกได้ว่า เป็นเงินตอบแทนพื้นฐาน Armstrong (2002, p. 299) ได้อธิบายถึง เงินค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนหรือเบี้ยเลี้ยง ว่าเป็นผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ เช่น ค่าเช่าบ้านหรือค่าที่พัก ค่ารถ และอาหาร เมื่อต้องออกไปทำงานนอกสถานที่ เป็นต้น ส่วนเงินบำนาญ หรือ Pension เป็นผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเกษียณอายุการทำงานส่วนเงินตอบแทนพิเศษ เป็นเงินที่จะได้รับทั้งหมดเมื่อเกษียณอายุ ไม่รวมอยู่ในส่วนของเงินชดเชย

โครงสร้างค่าตอบแทนของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558)

1. เงินเดือนพื้นฐาน (base salary) เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับข้าราชการพลเรือน-สามัญทุกคนตามประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง เพื่อสะท้อนถึงขนาดของงาน

(job size) ผลงาน (performance) และสมรรถนะ (competency) โดยแบ่งออกเป็น 4 บัญชี ตามประเภทตำแหน่ง ได้แก่ ประเภทบริหาร ประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป

2. ค่าตอบแทนลักษณะอื่น ๆ (allowance) เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับข้าราชการ-พลเรือนสามัญตามลักษณะงาน ตำแหน่งงาน สภาพการทำงาน หรือลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ค่าตอบแทนลักษณะนี้สามารถเป็นกลไกในการสร้างแรงจูงใจและปรับค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ในปัจจุบันประกอบด้วยค่าตอบแทนหลายลักษณะภายใต้กฎและระเบียบที่แตกต่างกันออกไป เช่น เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ เงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน เงินค่าตอบแทนพิเศษรายเดือนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคใต้ เงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราว นอกจากนี้ ในบางส่วนราชการมีการกำหนดค่าตอบแทนในลักษณะอื่น ๆ ได้ เช่น เงินรางวัล ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสำหรับการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เป็นต้น

3. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (benefit/fringe benefit) สวัสดิการ คือ ค่าตอบแทนที่ทางราชการจัดให้แก่ข้าราชการในฐานะที่เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์การ เพื่อช่วยให้มีความมั่งคงในการดำรงชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแบ่งออกเป็นสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ซึ่งประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ บำเหน็จความชอบ และบำเหน็จ บำนาญ ในส่วนของสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินนั้น จะประกอบด้วยการลาประเภทต่าง ๆ และเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ประโยชน์เกื้อกูล คือ ค่าตอบแทนที่ทางราชการจัดให้แก่ข้าราชการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการค่าเช่าบ้าน เงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ รถประจำตำแหน่ง และโทรศัพท์มือถือ

4. เงินรางวัลประจำปี (bonus) เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับข้าราชการในลักษณะเงินรางวัลประจำปีของหน่วยงาน โดยมีการจัดสรรให้กับข้าราชการในองค์กรเพื่อเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ และเป็นการเชื่อมโยงค่าตอบแทนกับผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการและข้าราชการ โดยส่วนราชการจะมีการจัดทำคำรับรอง

การปฏิบัติราชการ และมีการประเมินผลเป็นประจำทุกปีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการ-พัฒนาระบบราชการ

ในการกำหนดค่าตอบแทนนี้ขึ้นอยู่บนหลักการสำคัญ ได้แก่ หลักความพอเพียง (adequacy) การกำหนดอัตราค่าจ้างให้ไม่น้อยกว่าระดับต่ำสุดที่ลูกจ้างควรได้รับในสังคมเป็นอย่างน้อย หมายถึง จะต้องพอเพียงแก่การดำรงชีวิตหรือสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ หลักความเป็นธรรม (equity) การกำหนดค่าตอบแทนต้องเป็นธรรม มีความเท่าเทียมกันสำหรับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ วุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับ-หน้าที่และความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้ โดยความเป็นธรรมนี้เมื่อเทียบแล้วจะต้องมีความเป็นธรรมทั้งภายในองค์การ ภายนอกองค์การ และเป็นธรรมรายบุคคลด้วย หลักความสมดุล (balance) การกำหนดค่าตอบแทนที่สมดุลอาจพิจารณาได้หลายประการ เช่น ความสมดุลระหว่างสัดส่วนของรายจ่ายด้านบุคคล กับรายจ่ายด้านอื่น ๆ และรวมถึงความสมดุลในสัดส่วนของเงินเดือนกับสวัสดิการ และความสมดุลระหว่างเงินกับงาน หลักความมั่นคง (security) การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงสุขภาพและความปลอดภัย หรือความเสี่ยงในการทำงานของพนักงานด้วย เช่น การให้เงินเพิ่มสำหรับงานที่มีสถานการณ์เสี่ยงภัย ตลอดจนการให้สวัสดิการอื่น ๆ ที่จำเป็น เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต การให้บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น หลักการจูงใจ (incentive) การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงการจูงใจให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลด้วย เช่น การกำหนดให้มีการเลื่อนเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี การให้เงินรางวัลประจำปี (bonus) การให้ค่าตอบแทนในลักษณะเบี้ยขยัน (commission) สำหรับบางลักษณะงาน เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดโครงสร้างเงินเดือนค่าจ้างที่จูงใจ เช่น การกำหนดให้เงินเดือนแต่ละระดับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเพื่อจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเอง และแข่งขันกันเพื่อรับภาระหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น และหลักการควบคุม (control) การกำหนดค่าตอบแทนต้องสามารถควบคุมให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด และเหมาะสมกับความสามารถในการจ่าย (ability to pay) ในแต่ละปีด้วย เพื่อให้ต้นทุนของการดำเนินงานอยู่ในขอบเขตและยังสามารถขยายกิจการเพื่อความก้าวหน้าขององค์การได้

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975, pp. 100-104) ที่ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ความเพียงพอของค่าตอบแทนที่ได้มาจากการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม และความยุติธรรม มาจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน โดยพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้จากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

Huse and Cummings (1985, p. 18) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทนว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับรายได้ และค่าตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Gilmer (1996, p. 239) ซึ่งได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ละบุคคลที่จะใช้ในการดำรงชีพ โดยทุกคน มุ่งหวังเพื่อที่จะทำงานให้ได้ค่าจ้างและสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่อาจจะมิใช่ค่าจ้างอย่างเดียว แต่จะเป็นสิ่งอื่นแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย และค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น Szypko (2014, p. 6) กล่าวว่า สามารถทำให้บุคลากรในองค์การเชื่อได้ว่าค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นเป็นธรรมโดยการทำให้โปร่งใส ทำได้โดยให้รายละเอียดแก่พนักงานเพื่อให้เข้าใจวิธีการคำนวณค่าตอบแทนและให้ทราบถึงค่าตอบแทนสนอัตราสูงสุดว่า คือ เท่าไหร่ นอกจากนี้ ยังต้องจ่ายค่าตอบแทนตามประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เชื่อว่าการได้รับค่าตอบแทนจะต้องสัมพันธ์กับการทำงานและการบรรลุเป้าหมาย

การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม

ในปัจจุบันองค์การจะต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นตัวชี้วัดถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จองค์การ การที่บุคลากรในองค์การต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายและปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือแม้แต่ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของประเทศ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานในองค์การทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐ ดังนั้น ในการบริหาร

ทรัพยากรบุคคลต้องคำนึงถึงความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงานและบุคลากรในองค์การ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานสามารถทำได้ผ่านการมีระบบการให้รางวัล (organization reward system) เช่น การมีสวัสดิการที่เหมาะสม (Pasztor & Valent, 2016)

เนื่องจากทรัพยากรบุคคล ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ เพื่อมุ่งพัฒนาศักยภาพขององค์การ การมีนโยบายในการให้สวัสดิการแก่ข้าราชการตามความต้องการและตามความสามารถอย่างเสมอภาค ทัดเทียมกัน และเป็นธรรม มีการบริหารและจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ ให้ทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือเทียบเท่าภาคเอกชนเป็นสิ่งจำเป็น

เงินสวัสดิการเป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทนหรือเรียกว่า เป็นการจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานดีขึ้น (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ์, 2540, หน้า 54-55)

สวัสดิการของทางราชการ คือ ค่าตอบแทนที่ทางราชการจัดให้แก่ข้าราชการในฐานะที่เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์การ เพื่อช่วยให้มีความมั่งคงในการดำรงชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแบ่งออกเป็นสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ซึ่งประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ บำเหน็จความชอบ และบำเหน็จ บำนาญ ในส่วนของสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินนั้น จะประกอบด้วย การลาประเภทต่าง ๆ และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ นอกจากเงินสวัสดิการแล้วยังมีเงินรางวัลประจำปี (bonus) ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับข้าราชการในลักษณะเงินรางวัลประจำปีของหน่วยงาน โดยมีการจัดสรรให้กับข้าราชการในองค์กรเพื่อเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ และเป็นการเชื่อมโยงค่าตอบแทนกับผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการและข้าราชการ โดยส่วนราชการจะมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และมีการประเมินผลเป็นประจำทุกปีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560ข)

ความภาคภูมิใจในองค์การ

ความภาคภูมิใจในองค์การหรือ Organizational Pride คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น มีความรู้สึกว่ามีส่วนสำคัญในการทำงานในองค์การ หรือรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ และสามารถมองในอีกแง่มุมหนึ่ง คือ องค์การเป็นที่ที่บุคลากรรู้สึกอยากทำงานด้วย สามารถส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เช่น ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถส่งต่อความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานต่อไปสู่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ ทำให้รู้สึกได้ว่าเป็นคนสำคัญขององค์การ (ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร, 2554)

ความภาคภูมิใจ (pride) เป็นเรื่องของอารมณ์เป็นความรู้สึกของตนเอง (self-conscious) เหมือนกับความรู้สึกผิดหรือความรู้สึกอับอาย ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้เป็นการประเมินตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละคน (Pryce-Jones, 2011) จากงานวิจัยของ Machuca, Mirabent, and Alegre (2016, p. 586) ได้ศึกษาและพบว่า การมีความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภาคภูมิใจในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ การที่บุคลากรในองค์การมีความภาคภูมิใจในองค์การจะทำให้พร้อมที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

องค์การทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐหรือภาคเอกชน ต่างต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลในการทำงานไปสู้เป้าหมาย ดังนั้น การที่จะทำให้องค์การเป็นที่ที่บุคลากรที่มีคุณภาพอยากอยู่ทำงานด้วยมีปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความไว้วางใจในองค์การ (trust), ความภาคภูมิใจในองค์การ (pride) มีความผูกพันในองค์การ (commitment) และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเองภายในองค์การ (camaraderie) องค์การที่มีบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจในองค์การเป็นองค์การที่แข็งแรงและแข็งแกร่งกว่าองค์การอื่น Robin and Burchell (2013, p. 4) กล่าวว่า มี 5 ปัจจัย ที่ทำให้องค์การเป็นสถานที่ทำงานที่ดี คือ การมีความน่าเชื่อถือ (credibility) ผู้นำที่มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ มีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและจริงใจ ทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความไว้วางใจและทำให้การทำงานมีความสุข การให้ความนับถือ (respect) ทั้งผู้บริหารและพนักงานและหัวหน้างานกับพนักงานต่างก็มีความเชื่อใจกัน ไว้ใจกัน นับถือซึ่งกันและกัน

ให้เกียรติซึ่งกันและกันในการทำงาน เข้าใจความคิดของคนอื่น ความร่วมมือระหว่างบุคลากรในองค์การที่ต้องทำงานร่วมกัน การมีความเป็นธรรม (fairness) มีความยุติธรรม ตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียง หรือมีพรรคมีพวก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความเท่าเทียมกันในเรื่องของการทำงาน การให้ค่าตอบแทน การดูแลพนักงาน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมเรียกว่า เป็น ความน่าเชื่อถือ (trust) ปัจจัยที่ 4 คือ ความภาคภูมิใจ (pride) มี 3 ระดับขั้นของความภาคภูมิใจ ภาคภูมิใจในตนเองและงานที่ทำ ภาคภูมิใจในทีมงานที่ตนเองทำงานด้วย และภาคภูมิใจในองค์การที่ตนเองทำงานด้วย ปัจจัยสุดท้าย คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดี (camaraderie) มีบรรยากาศของความเป็นมิตรในการทำงาน และมีความเป็นทีมงานและความเป็นครอบครัว

ตามหลักแล้วความภาคภูมิใจถูกใช้เพื่อเชื่อมโยงกับความรู้สึกและการรู้สึกมีคุณค่า (Tracy & Robins, 2007, pp. 147-150) ส่วนความภาคภูมิใจองค์การเป็นเสมือนการบอกถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงานในแง่บวก ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การต้องการเพื่อกำหนดลักษณะเฉพาะขององค์การ (Kraemer & Gouthier, 2014, p. 126) จากการศึกษาของ Machuca et al. (2016) ได้ค้นพบว่า บทบาทของความภาคภูมิใจในองค์การเป็นตัวชี้วัดถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลในชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานว่า มีความสัมพันธ์กันโดยตรง นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ Gunter and Furnham (1996, p. 193) ยังพบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความภาคภูมิใจในองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย

ความภาคภูมิใจในองค์การจึงเป็นเรื่องที่ควรพิจารณาเนื่องจากเป็นสามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ (Pryce-Jones, 2011) เนื่องจากบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจในองค์การจะผูกพันกับงานและองค์การ มีความพึงพอใจในสถานที่ทำงานและยังคงทำงานในองค์การในระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน มีหลายปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในองค์การ เช่น การให้กลับคืนต่อชุมชนหรือสังคม องค์การที่มีการบริการหรือผลผลิตที่มีคุณภาพ การมีผู้นำที่มีการตัดสินใจที่ดี องค์การที่ให้ความเอาใจใส่หรือมีความนับถือในแต่ละบุคคล การให้โอกาสบุคลากรในการพัฒนาศักยภาพ และองค์การที่มีความโปร่งใส่ เป็นต้น (Katcher, 2018)

ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (work life balance)

ในระยะหลายปีที่ผ่านมา คำว่า Work-life Balance หรือความสมดุลในชีวิตการทำงานได้ถูกนำมาใช้แทนคำว่า Work-family Balance เนื่องจากการตระหนักถึงความรับผิดชอบที่สำคัญอย่างอื่นนอกเหนือจากการทำงาน เช่น การช่วยดูแลเลี้ยงเด็กเล็ก (childcare) รวมไปถึงความรับผิดชอบหน้าที่ต่าง ๆ โดยไม่ได้รับค่าจ้างเช่นการทำงานให้กับกิจการของครอบครัว นอกจากนี้ สถานะของบุคลากรในองค์การก็กว้างขึ้นไม่ใช่มีแต่เฉพาะเพศชาย-หญิง แต่รวมถึงสถานะความเป็นพ่อแม่ สถานะของคู่ครอง เป็นต้น ความสมดุลของชีวิตยังรวมถึงกิจกรรมการใช้ชีวิตอื่น ๆ อีก เช่น การใช้เวลาในการศึกษา การมีกิจกรรมกีฬา การท่องเที่ยว พักผ่อน การทำงานการกุศล หรือการต้องดูแลผู้ใหญ่ในบ้านอีกด้วย (McDonald & Bradley, 2005, p. 3) สิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจเรื่องความสมดุลในชีวิตการงานก็จะต้องรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับทรัพยากร เช่น เวลาและพละกำลังของแต่ละคนที่มี หากรู้สิ่งเหล่านี้แล้วก็จะทำให้สามารถจัดสรรได้ว่าสิ่งได้ควรให้ความสำคัญมากหรือน้อยอย่างไร และทำให้สามารถจัดการให้เหมาะสมทำให้การชีวิตดีขึ้นในขณะเดียวกันก็ยังทำให้องค์การได้รับผลดีขึ้นด้วยเช่นกัน (Lazar, Osoian, & Ratiu, 2010, p. 201)

บริบทของคำว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวใช้เพื่ออธิบายระดับการให้ความสำคัญระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อสิทธิของแต่ละบุคคลในการใช้เวลาเพื่อการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้รับการยอมรับเป็นบรรทัดฐานเพื่อเป็นประโยชน์ร่วมกันระหว่างบุคคล ภาคการทำงานและภาคสังคม (Nigade & Bhola, 2016, p. 30) ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน จะต้องพิจารณาใน 2 ด้าน คือ ด้านการทำงาน และด้านที่ไม่ใช่การทำงาน ระยะเวลาของการใช้ชีวิตในแต่ละวันของแต่ละบุคคลควรจะต้องสามารถแยกช่วงเวลาได้ว่า เวลาใดควรทำอะไร และเวลาใดไม่ควรทำอะไร ซึ่งการทำงานในองค์การเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัว ต้องการมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือการมีเวลาทำกิจกรรมนันทนาการ ดังนั้น ความสำคัญของ “เวลา” จึงอยู่ที่ภารกิจหรือกิจกรรมที่เราจะทำให้เสร็จภายในเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดนั่นเอง (บุญแสง ชีระภากร, 2533, หน้า 6-7) สอดคล้องกับ Clarke, Koch, and Hill (2004, p. 121) ที่กล่าวถึง

การให้คำจำกัดความของ Work-life Balance หรือความสมดุลของชีวิตว่า มีแตกต่างมากมาย แต่สามารถกล่าวอย่างง่ายได้ว่า คือ ภาวะสมดุลระหว่างบทบาทและการทุ่มเทในการทำงานเพื่อเพิ่มสมรรถนะขององค์การในช่วงเวลางานและการใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมส่วนตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลในชีวิต

Moorhead and Griffin (2013, pp. 136-138) ได้กล่าวถึง การทำงานในองค์การว่ามิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของบุคคล คนทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อการพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์การที่ต้องการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจจะมีระยะเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น การหยุดพักระหว่างงาน หรือการมีเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น (flexible work schedule) ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Flexible Work Schedules หรือ Flextime คือ การให้บุคลากรในองค์การสามารถกำหนดเวลาทำงานเองได้ ซึ่งเวลาในการทำงานนั้นจะต้องครบตามชั่วโมงการทำงานที่องค์การกำหนดในแต่ละวัน เช่น อาจจะบุคลากรอาจจะมาเริ่มงานเช้ากว่าเวลาการปกติเพื่อที่สามารถกลับบ้านได้ในช่วงบ่าย ซึ่งเป็นเวลาก่อนเวลาเลิกงานปกติ เพื่อให้สามารถไปทำธุระส่วนตัวในช่วงหลังจากงานได้ เป็นต้น (Moorhead & Griffin, 2013, pp. 136-138) หรือการมาทำงานสายกว่าปกติเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วนก็สามารถทำให้ลดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

นอกจากนี้ องค์การที่มีการบริหารที่ดีจะทำให้เวลาในการทำงานของบุคลากรมีความสมดุล ซึ่งจากการวิจัยของ Bloom, Kretschmer, and Reenen (2009, pp. 20-24) พบว่า ความสามารถในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสมดุลของเวลาในการทำงาน ซึ่งการมีเวลาการทำงานที่สมดุลสามารถทำให้ผลผลิตขององค์การเพิ่มขึ้นและดีขึ้น

ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์การที่ดี ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยแรกที่ทุกองค์การให้ความสำคัญแต่ในความเป็นจริงแล้ว ยังไม่ปัจจัยอื่นที่สำคัญไม่แพ้กัน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ทำให้โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ความภาคภูมิใจในองค์การ และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน

และชีวิตส่วนตัว ทุกปัจจัยมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งต้องนำมาพิจารณาทุกปัจจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

เป้าหมายของทุกองค์การที่เหมือนกัน คือ การเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน แนวคิดประสิทธิผล คือ การมุ่งหาผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นการนำปัจจัยเข้า การวางแผน การตัดสินใจในการดำเนินการ กระบวนการบริหารองค์การ รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าหมายที่เป็นพื้นฐานในการวิจัยเพื่อหาความรู้เกี่ยวกับองค์การ ก็คือ ต้องการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ (Cameron, 2015) และความต้องการที่จะค้นหาสาเหตุของการเกิดประสิทธิผลองค์การ ซึ่งได้ครอบงำความคิดของเหล่านักวิชาการที่ศึกษาด้านองค์การมานานนับศตวรรษ และต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน และถ้าพิจารณาให้ดี ก็จะพบว่า เนื้อหาสาระด้านประสิทธิผลองค์การจะปรากฏอยู่ทั่วไปในงานทางวิชาการ ที่ถูกยอมรับว่าเป็นงานที่มีคุณค่าทางวิชาการในระดับสูง ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า แนวคิดเรื่องประสิทธิผลองค์การเป็นแนวคิดที่ได้ถูกศึกษาอย่างกว้างขวางมาตั้งแต่ ยุคเริ่มแรกของการศึกษาทฤษฎี สาเหตุสำคัญที่เป็นเช่นนี้ ก็เพราะว่าประสิทธิผลองค์การ (organizational effectiveness) ถือได้ว่าเป็นเป้าหมายหลักและเป้าหมายสูงสุดที่ผู้บริหารของทุกองค์การต้องการที่จะบรรลุถึงเพื่อให้องค์การเกิดการพัฒนาและนำไปสู่ความเป็นเลิศ นอกจากนี้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้นสามารถทำให้ประสิทธิผลขององค์การดีขึ้นด้วย (Omugo, Onuoha, & Akhigbe, 2016, pp. 35-39)

องค์การ คือ สิ่งที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อวางแผนในการบรรลุเป้าหมายเฉพาะ เช่น การให้บริการที่ดี การทำให้โครงการเสร็จสมบูรณ์ หรือผลิตสินค้าให้ได้ตามปริมาณที่กำหนด หรือเป้าหมายระยะยาว เช่น การทำให้เกิดผลกำไร การทำให้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น การสร้างเทคโนโลยีที่สามารถแข่งขันได้หรือการพัฒนาให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ประสิทธิผลขององค์การและผลการปฏิบัติงานขององค์การเป็นเรื่อง

ที่วัดได้ยาก เนื่องจากขึ้นอยู่กับบริบทภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมหรือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Frankel, 2008, pp. 46-47)

ทุกองค์การจะมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งแต่ละองค์การจะมีการวางแผน การดำเนินการ และนโยบายแตกต่างกันไปตามขนาดและโครงสร้าง แต่สิ่งที่ทุกองค์การต้องการ คือ การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น การวัดประสิทธิผลจึงเป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวพันกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์ สอดคล้องกับที่พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุ-เป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น องค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goal) ที่ตั้งไว้ขององค์การ ดังนั้น องค์การที่มีประสิทธิผลสูงย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ในขณะที่องค์การที่มีประสิทธิผลต่ำมักจะประสบความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่การประเมินประสิทธิผลขององค์การนั้นไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เพราะนักทฤษฎีองค์การเสนอแนวคิด วิธีการวิเคราะห์ออกเป็นหลายแนวทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การที่มีลักษณะกว้างขวางแตกต่างกันไป ดังนั้น จึงไม่มีบรรทัดฐานในการประเมินประสิทธิผลซึ่งเป็นที่ยอมรับกันเป็นสากล

ความหมายของประสิทธิผล

ปัจจุบันการศึกษาเรื่องประสิทธิผลได้มีการให้ความสำคัญและมีการศึกษากันอย่างแพร่หลาย มีองค์การ สถาบัน และกลุ่มนักวิชาการได้ให้คำนิยามของคำว่าประสิทธิไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2551, หน้า 130) ได้ให้ความหมายของคำว่า Effectiveness (ประสิทธิผล) ว่าเป็นระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

อรุณ รักธรรม (2525, หน้า 166) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล ว่าเป็นความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์การ (productivity)

ประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 17) ได้นิยามไว้ว่า ประสิทธิผล (effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับ-ชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

Gross (1972, pp. 198-200) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า เป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด (optimum balance) ระหว่างกิจการด้านการปรับตัว (adaptation) และการรักษาสภาพ (maintenance) ดังนั้น กิจกรรมขององค์การ ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การ ว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จึงประกอบด้วย กิจกรรมดังต่อไปนี้

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร (acquiring resources)
2. การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิค (technical) และด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล
5. การลงทุนในองค์การ (investing in organization)
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม (conforming to codes of behavior)

7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

อนันท์ งามสะอาด (2551) กล่าวว่า ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (objective) หรือเป้าหมาย (goal) และเป้าหมายเฉพาะ (target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิตสุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง

2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ

3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (indicator) ที่ชัดเจน

ประสิทธิผลมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 314)

1. ประสิทธิผลของบุคคล

2. ประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่ง Gibson, John, and James (1982, p. 27) อธิบายถึง เกณฑ์ของความมีประสิทธิผลขององค์การว่าประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1. การผลิต (production)

2. ประสิทธิภาพ (efficiency)

3. ความพึงพอใจ (satisfaction)

4. การปรับเปลี่ยน (adaptiveness)

5. การพัฒนา (development)

Hall (2002, pp. 7-10) กล่าวถึง การที่องค์การจะมีประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องทำการจัดวางองค์การใหม่โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ คือ ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์การ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ความเป็นผู้นำ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ากระบวนการภายในขององค์การ และมาตรการการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์การปรารถนา ส่วน Newton and Davis (2014) ได้กล่าวถึงสิ่งสำคัญ 3 ประการ ที่ทำให้องค์การมีประสิทธิผล คือ การให้อิสระในการทำงานกับพนักงานระดับหัวหน้า การให้ความชัดเจนถึงความสำคัญและคุณค่าของงาน และการให้ความยอมรับและรางวัลแก่พนักงานที่มีผลงาน

ขณะที่ Harmon and Mayer (1986, p. 123) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การจะเน้นในเรื่องของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จและงานนั้นต้องสามารถทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับแนวคิดของ Eddy (1981, pp. 106-107) ที่กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ระดับความสำเร็จของการบรรลุ-เป้าหมายหรือความสำเร็จในการทำในสิ่งที่ได้ตัดสินใจนั่นเอง ซึ่งกล่าวได้ว่า ประสิทธิผลองค์การเป็นการกำหนดวิธีการดำเนินการขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งคือ ความสำเร็จขององค์การนั่นเอง Steers, Ungson, and Mowday (1985, p. 75) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง ระดับ-ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายในทางปฏิบัติ Steers (1977, pp. 46-47) ได้กล่าวถึงระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายในทางปฏิบัติ ซึ่งผลการปฏิบัติงานขององค์การ (organizational performance) จะมีประสิทธิผล (effectiveness) หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยลักษณะองค์การ (organizational characteristics) ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้าง และเทคโนโลยี

1.1 โครงสร้าง ได้แก่ ความมากน้อยของการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ ขนาดขององค์การ และช่วงการบังคับบัญชา

1.2 เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ หรือวิธีการ ซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิต ได้แก่ เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต กระบวนการและวิธีการผลิต

2. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (environmental characteristics) ประกอบด้วย

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง

2.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่ บรรยากาศขององค์การ เช่น นโยบายการบริหารงานบุคคล รูปแบบการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ

3. ปัจจัยลักษณะของพนักงาน (employee characteristics) ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ

4. ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ (managerial policies and practices) ซึ่งประกอบด้วย การมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์การและนวัตกรรม

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การหมายถึง ความสามารถขององค์การในการปฏิบัติงานภายใต้นโยบายขององค์การเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรและทรัพยากรบุคคลในองค์การโดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่มีอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

การประเมินประสิทธิผลองค์การ

การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเนื่องจากการทำงานในแต่ละองค์การจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมถึงการกำหนดขอบเขตไว้อย่างชัดเจน องค์การทุกองค์การจะต้องปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้ทราบว่าองค์การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายและงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่นั้น ผู้บริหารจะต้องหามาตรการในการศึกษาประสิทธิผลขององค์การเพื่อหา

ความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่กำหนดไว้กับผลการดำเนินการว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร หากแตกต่างกันก็จะต้องหาวิธีการในการวางแผน ควบคุม ปรับปรุงและแก้ไขให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเครื่องตัดสินการบริหารองค์การว่าประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด (วีรพงษ์ ไชยหงส์, 2558)

การทำงานขององค์การเป็นการทำงานแบบระบบ มีการเชื่อมต่อกันระหว่างส่วนต่าง ๆ โดยเป้าหมายขององค์การเป็นวิธีการหรือกลยุทธ์ในการทำงาน (strategy) เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งทุกคนในองค์การและเกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์การจะมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นคณะผู้ทำงานในองค์การหรือผู้มีผู้ประโยชน์ภายนอกองค์การ ทรัพยากร (input) เป็นสิ่งที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดผล (output) และบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (outcome) ผลสะท้อนกลับ (feedback) จากผู้รับผลประโยชน์ ลูกค้า ผู้เกี่ยวข้องทุกคนกับองค์การเป็นสิ่งที่ใช้สำหรับปรับปรุงการทำงานขององค์การต่อไป สอดคล้องกับที่ พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จ เพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้ ดังนั้น องค์การที่มีประสิทธิผลสูงย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่องค์การที่มีประสิทธิผลต่ำมักจะประสบความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิผลโดยทั่วไปแล้ว การประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์การ หรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำ ผลตอบแทนหรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้น กิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้ คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุนในองค์การ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์การ และการตอบสนอง

ความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2530, หน้า 243)

Chang and Chien (2017, pp. 2-3) กล่าวว่า องค์การจะมีประสิทธิผล (effectiveness) ได้นั้นเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่นลักษณะส่วนบุคคลของคนในองค์การ (personal characteristics) รูปแบบความเป็นผู้นำ (leadership styles) วัฒนธรรมองค์การ (organizational culture) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working environment) ตัวแบบการปฏิบัติการขององค์การ (model of organizational operation) ความยืดหยุ่นขององค์การ (flexibility) และความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment)

ในช่วงปี ค.ศ. 1950-1960 หัวข้อเรื่องการวัดประสิทธิผลองค์การยังไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนักเนื่องจากขาดทฤษฎีที่สมเหตุสมผล ต่อมาในช่วงปี ค.ศ. 1960-1970 จึงเริ่มได้รับการสนใจและศึกษาอย่างจริงจัง เช่น Georgopoulos and Tannenbaum (1957, pp. 535-536) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาถึงประสิทธิผลขององค์การประกอบด้วย 3 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การเพิ่มผลผลิตขององค์การ (2) ความยืดหยุ่นขององค์การในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์การในรูปของความเร็วในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ และความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ และ (3) การไม่ทำให้เกิดความตึงเครียดหรือความกดดันภายในองค์การ

ขณะที่ Etzioni (1964, p. 8) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การกำหนดจากระดับความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมายหรือการทำเป้าหมายให้เป็นจริงขององค์การ การวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การมี 2 รูปแบบ คือ

1. ตัวแบบเป้าหมาย (goal model) คือ การประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเครื่องวัดผลการทำงาน

2. ตัวแบบเชิงระบบ (system model) วัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรไปยังส่วนต่าง ๆ ขององค์การเพื่อสนองตอบความต้องการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Parsons (1964, p. 44) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิผลขององค์การ โดยระบุกิจกรรม 4 ประเภท ซึ่งทุกองค์การจำเป็นจะต้องกระทำโดยรักษาทั้งหมดให้อยู่ในภาวะสมดุล

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation to the Environment--A)

2. การบรรลุถึงเป้าหมาย (Goal attainment--G)

3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม (Integration-social-stability--I)

4.สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งหมายถึง การรักษารูปแบบหรือการธำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ (Pattern maintenance--P)

สามารถสรุปได้ว่า เป็นการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมาย มีการประสานส่วนประกอบต่าง ๆ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคมโดยการรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ ซึ่งสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมและการกระตุ้นจูงใจ

Campbell (1977, pp. 36-41) ได้รวบรวมเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลองค์การที่ใช้ในการศึกษาขณะนั้น พบว่า สามารถจำแนกเกณฑ์การวัดประสิทธิผลองค์การออกได้ 30 เกณฑ์ด้วยกัน ดังนี้ (1) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (planning and goal setting) (2) การเพิ่มผลผลิต (productivity) (3) ประสิทธิภาพ (efficiency) (4) ผลกำไร (profit) (5) การจัดการข้อมูลและการสื่อสาร (information management and communication) (6) เสถียรภาพ (stability) (7) การควบคุม (control) (8) ความพร้อม (readiness) (9) ความยืดหยุ่น/การปรับตัว (flexibility/adaptation) (10) การประเมินจากภายนอกองค์การ (evaluations by external entities) (11) การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (utilization of environment) (12) การเติบโต (growth) (13) ขวัญกำลังใจ (morale) (14) ความขัดแย้ง/การรวมตัว (conflict/cohesion) (15) คุณภาพ (quality) (16) การฝึกอบรมและการพัฒนา (training and development emphasis) (17) คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (value of human resources) (18) ประสิทธิผลโดยรวม (overall effectiveness) (19) การเข้าออกงาน (retention or turnover) (20) การขาดงาน (absenteeism) (21) อุบัติเหตุ (accidents) (22) การจูงใจ (motivation) (23) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) (24) การยอมรับเป้าหมาย

มาเป็นแนวทางปฏิบัติ (internalization of organizational goals) (25) ความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย (goal consensus) (26) การยอมรับต่อบทบาทและปทัสถาน (role and norm congruence) (27) ทักษะระหว่างบุคคล (managerial interpersonal skills) (28) ทักษะด้านการทำงาน (managerial task skills) (29) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation and shared influence) และ (30) การบรรลุเป้าหมาย (achievement emphasis) ซึ่ง Campbell พบว่า มีการศึกษาไม่มากนักที่ใช้เกณฑ์การวัดประสิทธิผลเชิงพหุ และเกณฑ์การวัดเหล่านี้ก็มีระดับการวัดที่แตกต่างกัน โดยมีระดับการวัดตั้งแต่ระดับนามธรรมสูง เช่น คุณภาพ (quality) ขวัญกำลังใจ (morale) จนไปถึงระดับการวัดที่ค่อนข้างเฉพาะเจาะจง เช่น อัตราการเกิดอุบัติเหตุ (accidental rate) การขาดงาน (absenteeism) สามารถได้นำไปสู่ข้อสรุปบางประการได้ว่า ประสิทธิผลองค์การนั้น มีความหมายแตกต่างกันไปตามความแตกต่างของตัวผู้ศึกษา และยังมีความขัดแย้งกันเองอีกด้วย (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2554, หน้า 95-96)

แนวคิดของ Robbins (1987, p. 22) ได้กล่าวถึง การวัดประสิทธิผลขององค์การว่ามีแนวความคิดและเกณฑ์การวัดที่แตกต่างกันและได้ให้แนวทางในการศึกษาเพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การไว้เป็น 4 แนวทาง คือ

1. วัดจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (goal-attainment approach) วิธีการวัดตามแนวคิดนี้ยึดถือหลักการที่ว่าการวัดประสิทธิผลขององค์การสามารถวัดได้จากความสามารถขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์การ โดยองค์การนั้นต้องมีเป้าหมายที่แท้จริง ที่สามารถมองเห็นและเข้าใจได้ จำนวนเป้าหมายขององค์การมีได้หลายเป้าหมายแต่ต้องไม่มากเกินไป หากมีเป้าหมายมากเกินไปอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งกันเอง สอดคล้องกับ Warner (1967, pp. 4-9) ที่กล่าวว่า การวัดจากเป้าหมายทำได้ยากหากมีหลายเป้าหมาย หรือสามารถเปลี่ยนแปลงเป้าหมายได้ ดังนั้น อาจจำเป็นต้องมีการจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ก็เป็นเรื่องที่ยาก ดังนั้น แนวทางในการมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย คือ องค์การจะต้องมีความมั่นคง มีเหตุผลและแสวงหาเป้าหมายที่แท้จริง สมาชิกในองค์การมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายและต้องสามารถวัดได้ และเป้าหมายนั้นจะต้องไม่ต่ำเกินไป การที่เป้าหมายที่ต่ำเกินไปอาจไม่เกิดประสิทธิผลได้

2. วัดโดยอาศัยความคิดระบบ (system approach) การวัดประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดนี้ จะคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า ความสามารถขององค์การในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เกิดเป็นผลผลิต ความสามารถในการอยู่รอดขององค์การท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและความสัมพันธ์แบบพึ่งพากันระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์การ แนวทางการประเมินผลแบบนี้เป็นการให้ความสำคัญต่อเป้าหมายระยะยาวขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์การ และสามารถหาตัวชี้วัดอื่นมาประเมินประสิทธิผลขององค์การ หากเป้าหมายขององค์การมีความคลุมเครือ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นถึงวิธีการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย

3. วัดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีอิทธิพลต่อองค์การ (strategic constituencies approach) ในการวัดประสิทธิผลขององค์การในแนวคิดนี้ คือ การที่องค์การต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา เช่น ความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มคนหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์การ การที่องค์การสามารถรู้และสามารถเอาชนะใจกลุ่มคนหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์การและทำให้กลุ่มคนเหล่านั้นหรือบุคคลเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจและสนองตอบต่อความต้องการภายในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ได้ คือ องค์การที่มีประสิทธิผล

4. วัดจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกในองค์การ (the competing-values approach) การวัดประสิทธิผลขององค์การจะแตกต่างกันไป เนื่องจากเป้าหมายของแต่ละองค์การที่แตกต่างกันไปเพราะบุคคลที่กำหนดเป้าหมายมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้น การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงแตกต่างกัน เนื่องจากแนวคิดนี้มีสมมติฐานว่าไม่มีหลักเกณฑ์ใดดีที่สุดสำหรับประเมินประสิทธิผลองค์การ การใช้หลักเกณฑ์ใดขึ้นอยู่กับการให้คุณค่าหรือค่านิยม (values) ความพึงพอใจ (preferences) หรือความสนใจ (interests) ของผู้ประเมินเป็นสำคัญ

การประเมินประสิทธิผลขององค์การภาครัฐของประเทศไทย

การประเมินประสิทธิผลองค์การภาครัฐ ซึ่งเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก (Eddy, 1981, p. 105) เพราะองค์การภาครัฐมีลักษณะที่แตกต่างจากองค์การภาคเอกชนหลายประการ เช่น ความหลากหลายภายในองค์การ การได้รับอิทธิพลจากคน หรือกลุ่มผลประโยชน์

ต่าง ๆ มากกว่าองค์การภาคเอกชน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง มีความขัดแย้งค่อนข้างมากระหว่างผู้กำหนดนโยบาย มีความแตกต่างด้านสถานะและบทบาท ตลอดจนได้รับการตรวจสอบจากกลุ่มผลประโยชน์และสื่อต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ การประเมินความมีประสิทธิผลขององค์การภาครัฐต้องคำนึงถึงเป้าหมายหลากหลาย เช่น ประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ ชื่อเสียงในแง่ความซื่อตรง ความเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่รัฐ และการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์และประชาชน อย่างไรก็ตาม การบรรลุเป้าหมายหลากหลายนี้อาจขัดแย้งกันเอง เช่น ประสิทธิภาพทางเทคนิคต้องการการจัดการแบบมีลำดับขั้น อันจะทำให้มีการปฏิบัติการที่มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดปัญหาอันเกิดจากความมีเหตุผลที่จำกัดของมนุษย์ แต่ในอีกแง่หนึ่ง ความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตยทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นในการตัดสินใจโดยไม่ถูกจำกัดด้วยอำนาจตามสายการบังคับบัญชา

ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน (2547, หน้า 4-5) กล่าวว่า ความสนใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีมากในยุคปัจจุบัน ส่วนหนึ่งมาจากการที่ประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจเมื่อปี พ.ศ. 2540 ดังนั้น การตรวจสอบความสำเร็จขององค์การภาครัฐจึงทวีความสำคัญยิ่งขึ้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้เริ่มวางระบบการประเมินผลโดยกำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการที่ดี พ.ศ. 2546 โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Balanced Scorecard ของ Kaplan and Norton (อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน, 2547, หน้า 4-5) ในการบริหารงานภาครัฐมาใช้ในการใช้ประเมินผลของส่วนราชการไทยมี 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านการพัฒนาองค์การ

เมื่อนำแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์การภาครัฐไทย ตัวชี้วัดที่เฉพาะเจาะจงจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การเนื่องจากแต่ละองค์การมีภารกิจแตกต่างกันไป จึงได้มีการพัฒนาตัวชี้วัด (Key Performance Indicators--KPI) เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานในหลายแง่มุมและหลายระดับขึ้นมาด้วย มีดังต่อไปนี้ (1) มีความเหมาะสม (appropriateness) (2) มีความเพียงพอ (adequacy)

(3) มีประโยชน์ (usefulness) (4) มีความเป็นไปได้ (feasibility) (5) สามารถเก็บได้ทันเวลา (timeliness) (6) มีความคงเส้นคงวา (consistency) (7) สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ (comparability) (8) มีความชัดเจน (clarity) (9) ควบคุมได้ (controllability) (10) มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (comprehensiveness) (11) มีขอบเขตจำกัด (bounded) และ (12) ตรงประเด็น (relevance)

ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อน นักวิชาการจึงได้ร่วมกันสร้างแนวทางในการประเมินประสิทธิผลขององค์การออกได้เป็นลักษณะกว้าง ๆ ดังนี้ (ภรณี มหานนท์, 2529, หน้า 185)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย (the goal approach)

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบทรัพยากร (the system resource approach)

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (the multiple criteria of effectiveness)

สินี เจริญพจน์ (2539, หน้า 5-10) ได้อธิบายเป้าหมายหรือประสิทธิผลที่องค์การต้องพิจารณาการบรรลุของการบริการประชาชนของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จไว้ ดังนี้ คือ

1. “เป้าหมายความสะดวก การให้บริการของรัฐ” นั้น จะต้องมีความสะดวก ถ้าต้องการจัดระบบของการให้บริการของรัฐที่ไม่สะดวก ประชาชนต้องเดินทางมาต้องเช่ารถมาเสียเวลา 2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาก็ทวีขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำอย่างไรจึงจะสะดวก หลักในความสะดวก คือ ประชาชนพร้อมจะปฏิบัติตามอยู่แล้ว แต่ประชาชนไม่สะดวก ประชาชนต้องการทำบัตรประชาชน ประชาชนต้องการแจ้งเกิด แจ้งตาย แต่ไม่สามารถแจ้งได้เพราะต้องเดินทางไป ซึ่งเดินทางไปแล้วก็ไม่แน่ว่าจะพบเจ้าหน้าที่ทางราชการ จะสำเร็จหรือไม่ ส่วนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ก็ต้องการให้ประชาชนดำเนินการตามที่แนะนำ เพื่อจะได้เพิ่มผลผลิตทางการเกษตร โดยให้ประชาชนมาติดต่อยังที่ทำการ การปรับปรุงระบบการให้บริการต้องเน้นความสะดวกเป็นหลัก

2. “เป้าหมายความรวดเร็วการให้บริการ” ทุกประเภทถ้าไม่สะดวก และรวดเร็ว ปัญหาของเบี้ยใบ้รายทางก็ตามมา

3. “เป้าหมายความถูกต้อง” เมื่อรวดเร็วแล้วต้องถูกต้องด้วย งานทะเบียนราษฎร์บางเรื่องรวดเร็ว ก็ต้องมีระบบของความถูกต้องตามมา ตรงนี้ถือว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญ

4. “เป้าหมายความเสมอภาค” ต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคกันไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการด้วยความเสมอภาคกัน

5. “เป้าหมายความเป็นธรรม” เมื่อมีระบบของความเสมอภาคแล้วการให้บริการนั้นต้องให้ความเป็นธรรม มารับบริการพร้อมกันต้องได้พร้อมกันหรือใกล้เคียงกัน คนมาก่อนต้องได้ก่อน คนมาที่หลังก็ต้องได้ที่หลัง ถ้าเป็นเรื่องเดียวกัน ลักษณะเดียวกันตรงนี้เป็นแนวคิดของความเป็นธรรม

6. “เป้าหมายความทั่วถึงเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่” ซึ่งความทั่วถึงที่ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึงก็เป็นเพราะว่า กำลังคนเราน้อยพื้นที่เรามาก ชาวบ้านไปมาหาสู่กับทางราชการลำบากราชการไปพบประชาชนลำบาก ทำอย่างไรให้เกิดความทั่วถึงด้วย เกิดความสะดวก ความเสมอภาคเป็นธรรม

7. “เป้าหมายการประหยัดค่าใช้จ่าย” ลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายไปพร้อมกันเป็น Package

8. “เป้าหมายการประหยัดเวลา” ประหยัดด้วย 6-7 หน่วยงาน ไปพร้อมกันและให้บริการที่เดียว ประชาชนอยู่กับที่ มารับบริการเสร็จสิ้นภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

9. “เป้าหมายความพอใจ ประทับใจและมั่นใจ” ประชาชนพอใจและประทับใจประชาชนมั่นใจในการให้บริการของรัฐ ภาคราชการขณะนี้ไม่สะดวก งานบริการช้ากว่าจะสำรวจว่าถูกต้องหรือไม่ ก็ทำให้ช้ามากขึ้น การให้บริการไม่เสมอภาค เลือกที่รักมักที่ชัง การให้บริการเลือกปฏิบัติ มีผู้ได้รับบริการเพียงส่วนเดียว การให้บริการภาครัฐ ก็เสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายมาก และประชาชนก็มองภาพข้าราชการที่อาจจะไม่ดีนักสำหรับบางประเภท ดังนั้น ความพอใจ ความประทับใจความมั่นใจ ก็มีความสำคัญ

10. “เป้าหมายการส่งประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม” เป้าหมายโดยรวมคือ ผลรวมต่อการพัฒนาประเทศไทย

กล่าวโดยสรุป การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น เป็นการบริการในสถานที่เดียวผู้มารับบริการสามารถติดต่อได้ในครั้งเดียวไม่ต้องมาหลายครั้ง ยกเว้นกรณีที่มีข้อขัดข้องจริง ๆ ก็ต้องมีการชี้แจงให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจอย่างละเอียด เมื่อมา

รับบริการในครั้งหลังจะได้สะดวกยิ่งขึ้น เวลาที่ใช้ในการดำเนินการใช้เวลาให้น้อยที่สุด ทั้งนี้ ต้องเน้นความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

การประเมินความมีประสิทธิผลขององค์การภาครัฐของไทยโดยใช้ ตัวชี้วัด หรือ KPI เป็นหลักและประยุกต์กับการใช้บริการของหน่วยงานจึงได้ปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน 6 ปัจจัย คือ ความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ความเสมอภาคและเป็นธรรม การเข้าถึงการรับบริการได้สะดวก ความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และความพอใจประทับใจของประชาชน ซึ่งทั้ง 6 ปัจจัย นี้นับเป็นเป้าหมายขององค์การที่องค์การจะต้องใช้ปัจจัยนำเข้า การบริหารจัดการ และทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

แนวคิดการปรับปรุงบริการของรัฐ

ในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ได้มองเห็นปัญหาของระบบราชการ เช่น ความใหญ่โตอุ้ยอ้ายของระบบราชการ ความไม่มีประสิทธิภาพ ความไม่รับผิดชอบ และความไม่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ เป็นต้น ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ รวมถึงประเทศไทยด้วย ต่างก็ได้พยายามที่จะปฏิรูประบบราชการของประเทศ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้นำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพสามารถสะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management--NPM) ที่ระบบราชการไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ (สืบวงศ์ กาฬวงศ์, 2560)

ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการได้สะท้อนออกมาให้เห็นในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในเรื่องการบริการที่ต้องการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ นอกจากนี้ ในแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับ พ.ศ. 2548-2551 มีรายละเอียดของหลักเกณฑ์และสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานราชการ จัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป One Stop Service ฉะนั้น การกำหนดแนวทางการบริหารราชการภาครัฐจะต้องเป็นการปรับปรุงรูปแบบการบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน ต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐ (ปัณรส มาลากุล ณ อยุธยา, 2546, หน้า 72)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น แนวทางการจัดการที่มุ่งเน้นการตลาด การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (อภิญญา มาประเสริฐ, 2558)

การปฏิรูปราชการเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งอาศัยแนวคิดการปฏิรูปราชการที่ว่า ระบบเดิมล้าสมัยและขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศและไม่ตอบสนองต่อความต้องการต่อประชาชนและการเปลี่ยนแปลงของสังคม และเนื่องจากเกิดภาวะวิกฤติ ทำให้ราชการต้องลดขนาดลงและปรับปรุง

ระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อประหยัดงบประมาณและใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐ หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงานโดยมีแนวทาง คือ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และรัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น (พิฐุวรรณ กิติคุณ, 2558, หน้า 2)

แนวคิดการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ถูกมองว่าเป็นปรัชญาการบริหารที่รัฐบาลนำมาใช้ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 โดยประเทศกลุ่มเวสมินสเตอร์ (Westminster) ซึ่งได้แก่ อังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และแคนาดา โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อใช้ปรับปรุงระบบการบริหารงานภาครัฐให้มีความทันสมัย การจัดการภาครัฐสมัยใหม่มีฐานแนวคิดจากการส่งเสริมให้ใช้กลไกตลาด (market mechanism) และวิธีการบริหารอย่างมืออาชีพ (managerialism) ในการดำเนินภารกิจของรัฐในด้านต่าง ๆ โดยนักวิชาการสำคัญที่นำเสนอแนวคิดนี้ ได้แก่ Boston (อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551, หน้า 450-451) ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะที่เป็นสากล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานของภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนจากการให้น้ำหนักความสำคัญที่เดิมมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการควบคุมปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรและกฎระเบียบต่าง ๆ มาเป็นการควบคุมในเรื่องของการผลผลิตและผลลัพธ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการของการทำงาน (process accountability) มาเน้นภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results) แทน

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของการใช้ความสามารถหรือทักษะการบริหารมากกว่าการที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายแต่เพียงอย่างเดียว

4. ให้ความสำคัญต่อการมอบอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (devolution of centralized power) ไปให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารและการดำเนินงาน

5. เน้นปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างการกำกับดูแลควบคุมที่เป็นภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ออกจากกัน รวมถึงแยกภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน (privatization) และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ (corporate image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

แนวคิดการปฏิรูประบบราชการอีกแนวคิดหนึ่ง คือ แนวความคิดการประดิษฐ์คิดค้นระบบใหม่ (reinventing government) ของ Osborne (1993, pp. 352-356) แนวความคิดนี้ได้มีการกล่าวถึง และยอมรับนำไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายมากโดยเฉพาะในการปฏิรูประบบราชการของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นแนวคิดของแนวทาง การปฏิรูประบบราชการและการปฏิรูปการจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญต่อโครงสร้างและ

การกระจายอำนาจ เป็นแนวทางการปฏิรูปที่ให้ความสำคัญต่อการปรับภารกิจและโครงสร้างการกระจายอำนาจ การจัดองค์การแบบเครือข่าย การจัดองค์การตามกลไกตลาด ดังมีเนื้อหาแนวคิดโดยสรุป ดังนี้

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (a catalytic government)

2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว (a community-owned government)

3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government)

4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (a mission-driven government)

5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a results-oriented government)

6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (a customer-driven government)

7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (an enterprising government)

8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (an anticipatory government)

9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (a decentralized government)

10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

สรุปได้ว่า การปฏิรูประบบราชการโดยใช้การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เพื่อปรับปรุงการทำงานของภาครัฐ คือ การปรับเปลี่ยนให้ภาครัฐมีระบบการบริหารงานคล้ายภาคเอกชนที่มุ่งเน้นดูผลสัมฤทธิ์ สามารถยืดหยุ่นการทำงานได้โดยลดกฎระเบียบ มีมาตรฐานวัดได้ใช้กลไกการตลาด การเปิดโอกาสในการแข่งขันโดยให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้าร่วมลงทุนทำให้การให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

การปฏิรูประบบราชการไทย

การปฏิรูประบบราชการไทยจะมีการปฏิรูปติดต่อกันมาอย่างยาวนาน แต่การปฏิรูปที่สำคัญครั้งใหญ่เกิดในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 มีการปฏิรูปโครงสร้างระบบบริหารราชการแผ่นดิน การปฏิรูปการจัดเก็บภาษีอากรและการคลัง การยกเลิกไพร่และการปฏิรูปการทหาร การเลิกทาส และการปฏิรูปการศึกษา ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 ได้มีการปฏิรูประบบบริหารงานบุคคลของระบบราชการในประเทศไทย รัฐบาลจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ และรัฐบาลจอมพลถนอม กิตติขจร ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลไกการบริหารราชการแผ่นดินหลายประการ รัฐบาลพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ มีการประกาศนโยบายการปฏิรูประบบราชการเรื่องของการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ การปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ รัฐบาลนายชวน หลีกภัย ได้กำหนดนโยบายการปฏิรูประบบราชการโดยมุ่งเน้นในการสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน การลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพของปฏิบัติงานของหน่วยราชการและได้ริเริ่มผลักดันให้มีการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง

การปฏิรูประบบราชการมีตลอดมาเป็นระยะอยู่ตลอดมา หลายหน่วยงานมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการของตนโดยมีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปแล้วหลายมิติอย่างต่อเนื่อง มีการทำงานร่วมกันในลักษณะบูรณาการ มีแผนยุทธศาสตร์

การทำงานร่วมกัน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ให้เกิดขึ้นได้โดยเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม ระบบราชการไทยยังมีปัญหาอีกหลายประการ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เนื่องจากสภาพปัญหาของระบบราชการไทยและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้ระบบราชการไทยควรมีการปฏิรูป ได้แก่ (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558)

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ทุกประเทศมีแนวโน้มที่จะมีการเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้เศรษฐกิจไร้พรมแดน และมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสสังคมเข้าสู่ยุคประชาธิปไตย การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลจึงส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. มีความเสื่อมถอยของระบบราชการและการขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์การสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้น แนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้เป็นองค์การสมัยใหม่ ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะส่งผลทำให้ภาครัฐทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาโครงสร้างของระบบราชการไทยที่มีขนาดใหญ่ มีโครงสร้างซ้ำซ้อนกัน ทำให้มีการซ้ำซ้อนกันของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานทำให้การทำงานไม่คล่องตัว นอกจากนี้ การบริหารราชการส่วนกลางโดยใช้หลักการรวมศูนย์อำนาจเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป ทำให้ไม่เหมาะสมและไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน

4. การบริหารงานของระบบราชการไม่มีความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่สามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ยังมีการแทรกแซงจากฝ่ายการเมืองที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย การละเลยการตรวจสอบการปฏิบัติงานและการติดตามประเมินผล การวัดความสำเร็จ

หรือผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานในแต่ละด้านไว้เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

5. ระบบบริหารงานบุคคลไม่มีความเท่าเทียมกัน ทำให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในการรับราชการแตกต่างกัน ระบบค่าตอบแทนไม่มีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ขาดการผลักดันให้ข้าราชการมีขีดความสามารถที่เหมาะสมทำให้ข้าราชการขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง ข้าราชการส่วนใหญ่มีทัศนคติและค่านิยมแบบดั้งเดิม ทำงานโดยใช้อำนาจสั่งการเป็นหลัก ใช้ระบบอุปถัมภ์ในการทำงาน

6. ลักษณะการทำงานของระบบราชการเป็นแบบผูกขาด ข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงาน แบบช่วยพวกพ้องของตน เกิดมีอภิสิทธิชนและเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นประจำจนเคยชิน

ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลให้การบริหารราชการแผ่นดินและต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและประเทศ ทำให้ต้องมีการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งการปฏิรูประบบราชการได้ถูกบรรจุเป็นนโยบายของรัฐบาลอยู่เสมอ เช่นในปี พ.ศ. 2544 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (ปรร.) มีการนำกรอบแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ คือ ห่วงโซ่แห่งคุณค่า (value chain) มาปรับใช้ผสมผสานกับแนวคิดในการบริหารจัดการที่ดี (good governance) สาระสำคัญของการปฏิรูป คือ การปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ มุ่งเน้นการปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ และมุ่งเน้นให้รัฐบาลก้าวสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

การประกาศการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจังภายใต้การบริหารประเทศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เริ่มต้นจากการตั้งสภาปฏิรูปแห่งชาติ (สปช.) สภาที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 มาตรา 27 ภายใต้การบริหารประเทศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) มีหน้าที่ศึกษาและเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ 11 ด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านการเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม การปกครองท้องถิ่น การศึกษา เศรษฐกิจ พลังงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สื่อมวลชน สังคม และอื่น ๆ เพื่อให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขมีความ

เหมาะสมกับสภาพสังคมไทย มีระบบการเลือกตั้งที่สุจริตและเป็นธรรม มีกลไกป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน ทำให้กลไกของรัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็วและมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม โดยสภาปฏิรูปแห่งชาติมีสมาชิกไม่เกิน 250 คน มาจากคณะกรรมการสรรหาจังหวัด จำนวน 77 คน และคณะกรรมการสรรหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ-ที่หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติแต่งตั้ง รวม 11 คณะ จำนวน 173 คน ต่อมาสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติมีมติไม่เห็นชอบรับร่างรัฐธรรมนูญจึงทำให้สภาต้องถูกยุบโดยทันทีตามมาตรา 38 ของรัฐธรรมนูญชั่วคราว (สภาปฏิรูปแห่งชาติ, 2558)

ต่อมาได้มีการจัดตั้งสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) ซึ่งตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พุทธศักราช 2558 มาตรา 39/2 ทำหน้าที่ศึกษาและปฏิรูปทั้ง 11 ด้าน สืบต่อจากสภาปฏิรูปแห่งชาติ ที่ถูกยุบไปตามมาตรา 39/1 (สถาบันพระปกเกล้า, 2559)

ปัจจุบันยังมีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545 แต่เดิม กพร. คือ คณะที่ปรึกษาระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ต่อมาในสมัย พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ติณสูลานนท์ เปลี่ยนชื่อเป็น คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ และสมัยพันตำรวจโท ทักษิณ จึงเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ซึ่ง กพร. มีหน้าที่ทำให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรไปสู่ท้องถิ่น และให้การดำเนินการพัฒนาระบบราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการเป็นไปตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก การมุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ (effectiveness) ประการที่สอง การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ (quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) และประการสุดท้าย การมุ่งเน้นหลักความรับผิดชอบ (accountability)

ซึ่งองค์ประกอบนี้สอดประสานกับสภาพแวดล้อมทางการบริหารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์การต้องปรับตัวตามเพื่อความความเข้มแข็งในการอยู่รอดและมีความสามารถเชิงการแข่งขัน (อารักษ์ พรหมณี, 2555)

การบริหารจัดการเช่นนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของภาครัฐต้องมีความเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพมากขึ้น (qualified personnel) พร้อม ๆ กับการต้องเป็น “มืออาชีพ” มากขึ้น (higher-quality professional) รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการปกครองแบบเข้มงวดเคร่งครัดมายึดหลักการผ่อนปรนภายใต้ “ธรรมาภิบาล” หรือ “การกำกับดูแลที่ดี” (good governance) มากขึ้น (ปธาน สุวรรณมงคล, 2558)

ถึงแม้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลกในปัจจุบัน แต่ในการนำแนวคิดมาปรับใช้ควรพิจารณาถึงการนำไปปฏิบัติอย่างละเอียด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ ค่านิยมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศลักษณะเด่นของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงอยู่ที่ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ดี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่แยกไม่ออกจากบริบทของวิกฤตการคลังที่ร้ายแรง เพราะวิกฤตการคลังเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ อีกทั้งการปฏิรูประบบราชการยังเป็นหัวใจของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เนื่องจากเหตุผล 4 ประการ คือ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 56-57)

1. ระบบราชการเป็นกลไกหลักที่จะทำให้รัฐเล็กลง ซึ่งจะช่วยให้การขาดดุลการคลังลดลง

2. การทำให้ระบบราชการมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นวิธีการสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้สำเร็จ

3. การวัดผลงานเป็นหลักในการคิดและวิเคราะห์ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้น การทำงานของระบบราชการใหม่ จะเปลี่ยนไปอยู่ภายใต้สัญญาการทำงานตามผลงาน ซึ่งจะต้องสามารถวัดผลงานที่ให้แก่ประชาชนได้ ส่วนความรับผิดชอบก็ต้องระบุเอาไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งฝ่ายผู้บริหารและพนักงาน จะต้องไม่กำหนดไว้กว้าง ๆ เหมือนเมื่อก่อน

4. ประเด็นทางการเมือง ที่เกิดจากการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปปฏิบัติกลับปรากฏว่า ปัญหาไม่ได้อยู่ที่การต่อต้านของฝ่ายการเมือง แต่ปัญหาอยู่ที่การต่อต้านของระบบราชการเอง โดยเฉพาะการต่อต้านการลดขนาดองค์การ และการต่อต้านสิ่งที่จะมาทำลายความมั่นคงในการทำงานของข้าราชการ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดหลักในการปฏิรูประบบราชการ โดยการนำเอาหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อการพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบราชการยุคใหม่ ซึ่งสามารถทำงานตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งระบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในปัจจุบันจะมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ (ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน, 2545, หน้า 6-10; สมพิศ สายบุญชื่น, 2559, หน้า 33-35)

1. เป็นระบบราชการที่มีความหลากหลาย แต่ยึดถือค่านิยมหลักเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่พยายามทำทุกอย่างในระบบราชการให้เป็นโหลเดียวกันทั้งหมด

2. นิยามความหมายของระบบคุณธรรมใหม่ ให้หมายถึง ระบบคุณธรรมที่เน้นให้ข้าราชการทำงานมีประสิทธิผลสูงขึ้นและยอมรับความแตกต่าง ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการมีขีดความสามารถที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งแตกต่างจากระบบคุณธรรมของระบบราชการในอดีตที่เน้นการปกป้องสิทธิประโยชน์ตอบแทนให้กับข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันและมีขีดความสามารถแตกต่างกันได้

3. มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่เน้นการทำงานตามกฎระเบียบตามกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้

4. การจ้าง การถนอมรักษา ตลอดจนการส่งเสริมความก้าวหน้าของข้าราชการเน้นที่การแสวงหาผู้ที่มีขีดความสามารถสูงและส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า โดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานที่มีความท้าทาย ซึ่งตรงกันข้ามกับระบบราชการแบบเดิม ซึ่งเน้นให้ข้าราชการมีความรู้ความสามารถทางเทคนิคที่ตรงกับตำแหน่งงานเป็นสำคัญ

5. มีมุมมองต่อข้าราชการที่มีขีดความสามารถว่า เป็นสินทรัพย์หรือเป็นทุนมนุษย์ที่มีค่าขององค์การ ยิ่งลงทุนให้ได้รับการพัฒนา ยิ่งสามารถทำงานสร้างประโยชน์ให้กับ

ระบบราชการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่มองข้าราชการในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการผลิต รายจ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับข้าราชการ จึงถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่สิ้นเปลืองของระบบราชการ

6. การจ้างงานมีหลากหลายรูปแบบ มีทั้ง

6.1 กลุ่มที่เป็นข้าราชการประจำภายใต้ระบบการจ้างงานจนถึงการเกษียณอายุ

6.2 กลุ่มพนักงานราชการหรือพนักงานของรัฐ ภายใต้รูปแบบการจ้างงานตามสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาจ้าง

6.3 กลุ่มที่จ้างเหมาแรงงานมาจากเอกชน เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิม ที่มีรูปแบบการจ้างงานแบบเดียว คือ ข้าราชการประจำ ซึ่งจ้างจนเกษียณอายุ-ราชการ แม้ว่าจะมีลักษณะการจ้างงานที่หลากหลาย แต่ทุกกลุ่มต้องยึดถือค่านิยมหลักของระบบราชการเป็นแบบเดียวกัน

7. ลักษณะการจ้างงานไม่เน้นที่ความมั่นคงในการจ้างงาน แต่เน้นที่ผลการปฏิบัติ-งานถ้าผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ ก็สามารถยกเลิกการจ้างได้ ทั้งนี้เพราะระบบราชการเองก็มีข้อจำกัดในการหารายได้ไม่แตกต่างจากภาคเอกชน จึงต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ้างงานของภาครัฐเองด้วย ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่เน้นความมั่นคงของการจ้างงานเป็นหลักที่สำคัญ การจ้างงานของภาครัฐแบบเดิมจึงมีลักษณะเหมือนกับการให้สังคมสงเคราะห์แก่ข้าราชการ

8. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการมีส่วนต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ ซึ่งแตกต่างจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในแบบเดิมที่ประเมินตามกิจกรรมการทำงานของข้าราชการแต่ละคน

9. ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับฝ่ายบริหารอยู่บนพื้นฐานความร่วมมือระหว่างกันในการผลักดันให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ในขณะเดียวกันองค์การก็ใส่ใจความพึงพอใจการทำงานของข้าราชการ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับฝ่ายบริหาร ภายใต้ระบบ-ราชการแบบเดิม ที่มีลักษณะเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชา การทำงานตามกฎระเบียบและระบบงาน ซึ่งมักก่อให้เกิดความขัดแย้งในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างกัน

เช่น ข้าราชการมีเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกับองค์การ ทำให้เกิดข้อพิพาทที่ต้องแสวงหาแนวทางการแก้ไข

10. องค์การกลางบริหารงานบุคคลกระจายอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ มีอำนาจและหน้าที่บริหารงานบุคคลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิมที่องค์การกลางบริหารงานและสงวนอำนาจและหน้าที่งานด้านการบริหารบุคคลเพื่อดำเนินการเองเป็นส่วนใหญ่

องค์ประกอบหลักของ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2540, หน้า 45-46)

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน

3. การกำหนด วัด และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์การและในระดับบุคคล

4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรบ ระบบ-ค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) และระบบเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำ และสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

หลักการในการปฏิรูปข้าราชการพลเรือน (civil service reform) ของ Repucci (2012, pp. 1-2) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญของประสิทธิผลการปฏิรูปข้าราชการพลเรือน 8 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจากหลักการ 5 ข้อของปฏิญญาปารีส 2548 (Paris Declaration 2005) ได้แก่

1. การให้บริการไม่จำเป็นจะต้องทำตามข้อกำหนดทุกอย่าง แต่จะต้องสามารถปรับให้เข้ากับบริบทภายนอกท้องถิ่น ซึ่งหมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการ

2. การปฏิรูปข้าราชการพลเรือนเป็นการปฏิรูปพื้นฐานที่สำคัญของระบบสังคมและระบบการเมือง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงจึงต้องมีการติดตามผลในระยะยาวไม่ว่าจะเป็นการเฝ้าสังเกต มีการฝึกอบรมรวมถึงจะต้องมีโครงการประชาสัมพันธ์

3. การปฏิรูปไม่ใช่เป็นเรื่องที่ทำจบได้ในครั้งเดียว ดังนั้น การวางแผนเรื่องของระยะเวลาและจัดลำดับการปฏิรูปมีความสำคัญ ซึ่งการจัดลำดับจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ เหตุผลของการปฏิรูป และสภาพและเงื่อนไขของท้องที่

4. ก่อนการปฏิรูป ควรจะต้องมีการทำการค้นคว้าวิจัยโดยเริ่มตั้งแต่ประวัติพื้นฐานความเป็นมา รวมถึงจะต้องไม่ลืมพิจารณาถึงการนำไปใช้จริงด้วย

5. ในการวางแผนการปฏิรูป ควรจะต้องให้ผู้บริหารระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้นำไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการวางแผน

6. ผู้รับผลประโยชน์ภายนอก เช่น ภาคประชาสังคม ผู้สื่อข่าวอิสระ สหภาพ-แรงงาน หรือการเคลื่อนไหวของกลุ่มชนรากหญ้าและการเมืองของชุมชนท้องถิ่น มีประโยชน์ต่อการปฏิรูปด้วยเหตุผล 2 อย่าง คือ ภาคประชาสังคมสามารถกดดันได้ว่าการปฏิรูปจะต้องแน่ใจว่าสามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนเป็นระยะเวลานาน และการเป็นพันธมิตรกับภาคประชาสังคมสามารถลดการต่อต้านการปฏิรูปได้

7. ในประเทศกำลังพัฒนาที่มีความสามารถจำกัดอาจจะหาแนวร่วมเพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ในแง่มุมที่แตกต่างกันเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิรูปให้เกิดประสิทธิผล

8. การปฏิรูปสามารถทำได้ทั้งการปฏิรูปทั้งระบบหรือปฏิรูปบางส่วนโดยยึดรูปแบบเดิม แต่การจะเลือกใช้แบบใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าพื้นที่นั้นเหมาะกับแบบใด

การปฏิรูประบบราชการไทยโดยใช้การบริหารจัดการแนวใหม่เพื่อเป็นการพัฒนาระบบราชการให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ สร้างให้ข้าราชการมีความเป็นมืออาชีพ ใช้ทรัพยากรของรัฐอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ลดขั้นตอนการทำงาน ยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใสตรวจสอบได้ ประชาชนได้รับความเป็นธรรม ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชาติและประชาชนอย่างแท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

การบริการสาธารณะ (public service) คือ การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557, หน้า 1-6; อรทัย ก๊กผล, 2552, หน้า 4)

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของบริการสาธารณะแบ่งออกเป็นองค์ประกอบด้านโครงสร้างและองค์ประกอบด้านวัตถุ สำหรับองค์ประกอบด้านโครงสร้างนี้ กิจการที่จะถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย ได้แก่ บรรดานิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ ในส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านวัตถุ แม้กิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำหรือมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำจะเข้าองค์ประกอบด้านโครงสร้างของบริการสาธารณะแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่อาจกล่าวได้ว่า กิจการนั้นเป็นบริการสาธารณะอย่างแท้จริง เพราะยังมีความจำเป็นต้องพิจารณาถึงเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของกิจการนั้นก่อน ทั้งนี้ เนื่องจากบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ดังนั้น กิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง

ไม่เป็นบริการสาธารณะก็ได้หากกิจการนั้นไม่ได้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า บริการสาธารณะจะต้องเป็นการทำกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2551)

เมื่อได้พิจารณาถึงองค์ประกอบทั้งสองประการของ “การเป็น” บริการสาธารณะแล้วก็สรุปได้ว่า บริการสาธารณะนั้น จะต้องประกอบด้วย เงื่อนไข 2 ประการ คือ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2551)

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึง การที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครอง-ส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1. จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวคิดการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

Gilbert and Birkhead (1957, pp. 688-692) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบริการสาธารณะว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวย-ความสะดวก เป็นต้น

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

Millett (1954, p. 397) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเห็นว่า เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกที่ฝ่าย

ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือพร้อม ๆ กับหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่า ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความต้องต่อเวลา Millett (1954) เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยหากไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งสามารถสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายหากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือจะหยุดให้บริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวได้ว่า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ขณะที่ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 1-5) ได้เสนอหลักการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า หลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎร ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจ ในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.3.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.3.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจที่ต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ดังนี้

2.1 พัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น กล้าตัดสินใจในเรื่องที่ตนมีอำนาจรับผิดชอบอยู่

2.2 กระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธี-การทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด

2.3 พัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป็นการบริการเชิงรุกแบบครบวงจร คือ การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง

4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนยังมีความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การบริการจะต้องมีความถูกต้องและชอบธรรม ทั้งในแง่ของระเบียบแบบแผนของทางราชการและความถูกต้องในเชิงศีลธรรมและที่สำคัญที่สุด คือ การตรวจสอบจากประชาชน

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญและเคารพในสิทธิศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภากัน ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ หมายถึง ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ ตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ และการให้บริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ เช่น การให้บริการอย่างเสมอภาค สม่ำเสมอ ตรงต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครและศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครมีความสำคัญเนื่องจากมีบทบาทในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และยังมีลักษณะเป็นเมืองเอกนครหรือเมืองโตเดี่ยว (primate city) ซึ่งหมายถึง การที่เมืองใหญ่ที่สุดของประเทศมีจำนวนหรือขนาดของประชากรมากกว่าเมืองอันดับรองอย่างมาก ความเป็นเอกนครจึงได้รับการเรียกขานในอีกชื่อหนึ่งว่าเมืองโตเดี่ยว ตามลักษณะความเป็นเมืองที่มีขนาดใหญ่อย่างมากห่างจากเมืองที่ใหญ่รองลงมาอย่างลิบลับ เป็นการเติบโตแค่เพียงเมืองเดียว โดยเติบโตล้ำหน้าเมืองอื่น ๆ ขนาดของความเป็นเอกนคร (degree of primacy) สามารถวัดด้วยการคำนวณว่า เมืองใหญ่ที่สุดของประเทศมีขนาดใหญ่กว่าเมืองใหญ่อันดับสองประมาณกี่เท่าตัว ซึ่งเป็นวิธี-การวัดความเป็นเมืองวิธีการหนึ่งในหลาย ๆ วิธี นอกจากนี้ ยังสามารถวัดความเป็นเมืองด้วยวิธีการที่ไม่ซับซ้อน เช่น วัดจากระดับความเป็นเมือง (level of urbanization) ที่ใช้ “สัดส่วนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองต่อประชากรในพื้นที่ทั้งหมด” เป็นตัววัดเป็นต้น (กาญจนา ตั้งชลทิพย์, 2550, หน้า 28)

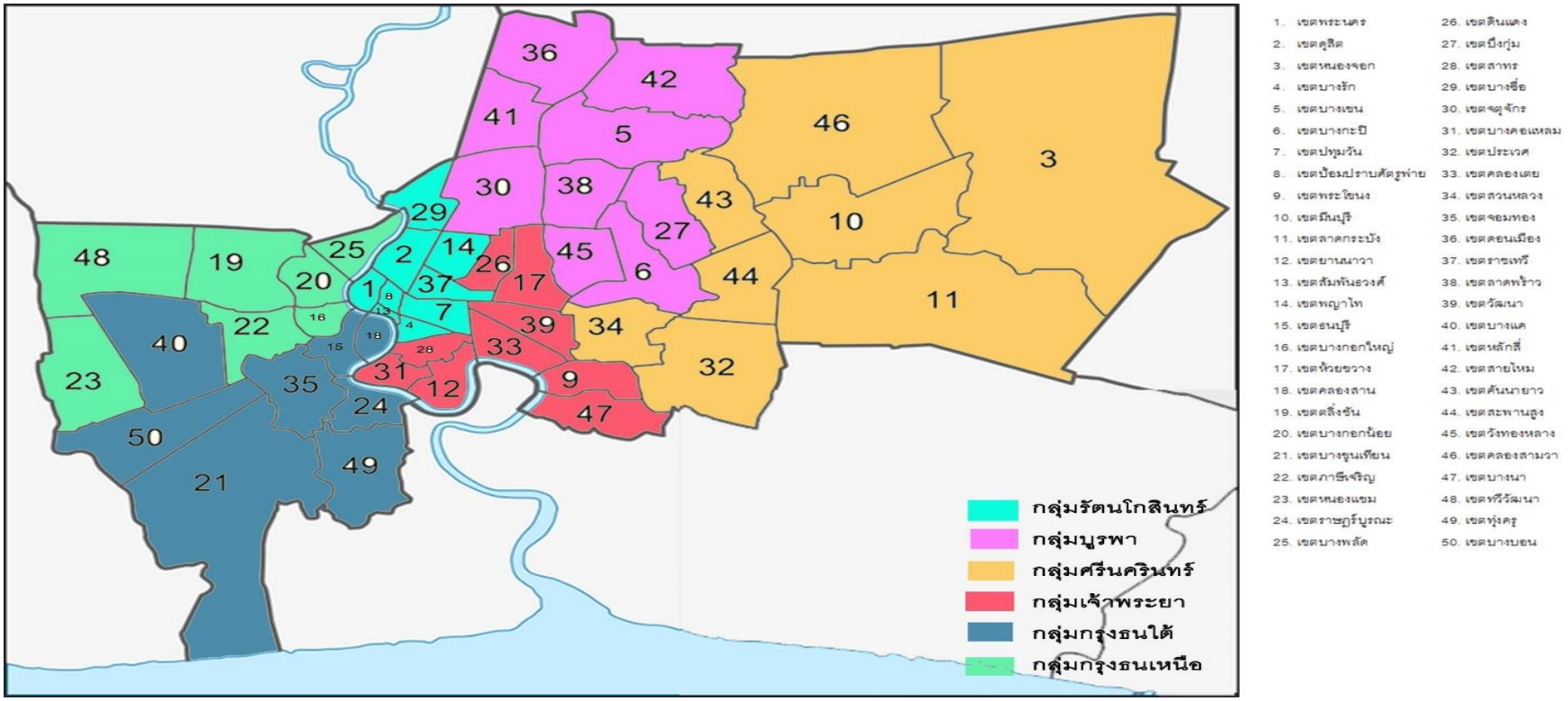
ที่ผ่านมากรุงเทพมหานครมุ่งเน้นไปที่ “การขยายเมืองแนวราบ” (suburbanization) เป็นหลัก มากกว่าการใช้แนวคิดเมืองอัดแน่น (compact city) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การเปลี่ยนแนวทางการอยู่อาศัยหรือเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภค (สิทธิพร ภิรมย์รื่น, 2549, หน้า 113) โดยเริ่มจากประมาณช่วงปี พ.ศ. 2450 ซึ่งเป็นช่วงที่เริ่มมีการพัฒนาเมืองการขยายตัวในช่วงนี้ยังมีไม่มากนัก โดยจะอยู่บริเวณเขตเมืองชั้นในของกรุงเทพมหานคร ต่อมาในช่วง พ.ศ. 2500 ตัวเมืองกรุงเทพมหานครได้ขยายมากขึ้น จนกระจายไปยังเขตชานเมืองโดยรอบ ทั้งด้านทิศเหนือ ใต้ ตะวันออก และตะวันตก จนในช่วง พ.ศ. 2530 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้คนเริ่มอพยพออกไปสู่ชานเมือง ทำให้พื้นที่ชานเมืองมีการขยายตัวขึ้น ในขณะที่พื้นที่กลางเมืองซึ่งเป็นศูนย์กลางเดิมเริ่มเสื่อมโทรม จวบจนในช่วง พ.ศ. 2540 จากการมาถึงของระบบขนส่งมวลชนระบบราง ได้ทำให้ผู้คนเริ่มย้ายกลับเข้าสู่พื้นที่เมืองชั้นในมากขึ้น พร้อมกับการขยายตัวออกไปในชานเมืองก็ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง (ศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง, 2561)

จากรูปแบบการขยายตัวของกรุงเทพฯ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้นำมาซึ่งปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทั้งปัญหาด้านคุณภาพชีวิต จากมลภาวะที่เพิ่มขึ้นจากการใช้รถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปจากการเดินทางจากบ้านชานเมือง เพื่อมาทำงานเรียนในเมือง ปัญหาด้านระบบนิเวศ จากการกระจายตัวของพื้นที่เมืองที่รุกล้ำพื้นที่เกษตรกรรมชั้นดีโดยรอบและปรับเปลี่ยนให้กลายเป็นพื้นที่ดาดแข็ง ทำให้พื้นที่รับน้ำของเมืองลดลง ปัญหาด้านเศรษฐกิจ จากความสิ้นเปลืองของการลงทุนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในพื้นที่ชานเมือง ซึ่งมีความหนาแน่นของประชากรต่ำ รวมทั้งปัญหาทางด้านสังคม จากความเหลื่อมล้ำและขาดความเท่าเทียมกันของคนกลุ่มต่าง ๆ ในเมือง เหล่านี้ คือ ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลพวงมาจากการพัฒนาที่ไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ ปัญหาเหล่านี้ เป็นปัญหาที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน และยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงในทุกวันนี้ (ศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง, 2561)

กรุงเทพมหานครเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ กล่าวคือ มีฐานะเป็นนิติบุคคลดังเห็นจากการมีพระราชบัญญัติเฉพาะองค์การ นั่นคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

นอกจากนี้ รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครยังเป็นระบบชั้นเดียว หมายถึง กรุงเทพ-มหานครเป็นองค์การเดียวที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด ในขณะที่พื้นที่จังหวัดอื่น ๆ มีระบบการปกครองท้องถิ่นเป็นสองชั้น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดในระดับบน ส่วนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับล่าง

กรุงเทพมหานครมีพื้นที่ 1,568,737 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,682,415 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2560) มีการแบ่งพื้นที่การปกครอง ออกเป็น 50 เขต มีสำนักงานใหญ่เรียกว่า ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร แบ่งเขตการบริหารออกเป็น 6 กลุ่ม โดยเหตุผลของการแบ่งเขตการบริหาร คือ ให้สอดคล้องกับสภาพทางกายภาพ พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริหารงาน การดูแลพื้นที่และบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ กลุ่มรัตนโกสินทร์ (วังหลวงเดิม) ซึ่งประกอบด้วย เขตบางซื่อ ดุสิต พญาไท ราชเทวี ปทุมวัน พระนคร ป้องปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ บางรัก กลุ่มบูรพา ประกอบด้วย เขตดอนเมือง หลักสี่ สายไหม บางเขต จตุจักร ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางกะปิ วังทองหลาง กลุ่มศรีนครินทร์ ได้แก่ เขตสะพานสูง มีนบุรี คลองสามวา หนองจอก ลาดกระบัง ประเวศ สวนหลวง คันนายาว กลุ่มเจ้าพระยา ประกอบด้วย เขตดินแดง ห้วยขวาง วัฒนา คลองเตย บางนา พระโขนง สาธร บางคอแหลม ยานนาวา กลุ่มกรุงธนใต้ ประกอบด้วย เขตบางขุนเทียน บางบอน จอมทอง ราษฎร์บูรณะ ทุ่งครุ ธนบุรี คลองสาน บางแค และกลุ่มกรุงธนเหนือ ประกอบด้วย เขตบางพลัด ตลิ่งชัน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ภาษีเจริญ หนองแขม และเขตทวีวัฒนา



ภาพ 1 กลุ่มการแบ่งเขตการบริหารของกรุงเทพมหานคร

ที่มา. จาก *กลุ่มการแบ่งเขตการบริหารของกรุงเทพมหานคร*, โดย ฝ่ายแผนที่ กองสำรวจและแผนที่ สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, 2560, ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2561, จาก http://cpd.bangkok.go.th:90/web2/map/75000/75000.jpg

“ความเป็นเมือง” (urbanization) สามารถนิยามหรือให้คำจำกัดความได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับว่าเราจะใช้มุมมองใดหรือข้อมูลอะไรมาอธิบาย เช่น การแบ่งแยกเมืองกับชนบท ตามเขตการปกครองหรือความหนาแน่นของประชากร ความเป็นเมืองกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการกลายชุมชนเป็นเมือง เกิดการเคลื่อนย้ายคนหรือการดำเนินงานเข้าสู่บริเวณเมืองหรือการขยายตัวของพื้นที่เมืองออกไปเกิดการเพิ่มจำนวนประชากรอยู่รวมกันหนาแน่น อันเป็นผลมาจากการที่ประชาชนเคลื่อนย้ายถิ่นจากชนบทมาสู่เมืองใหญ่ ลักษณะในแง่ประชากรจะเห็นความเปลี่ยนแปลงจากวัฒนธรรมชนบทเป็นวัฒนธรรมเมืองชนบทขยายตัวเปลี่ยนรูปแบบเป็นเมืองทำให้สัดส่วนประชากรทั่วประเทศที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองเพิ่มมากขึ้น (กรมประชาสัมพันธ์, ศูนย์ข้อมูลข่าวอาเซียน, 2559) ซึ่งการย้ายถิ่นฐานทำให้กรุงเทพมหานคร กลายเป็นมหานคร (Metropolis) United Nations (2016) ได้ให้ความหมายของมหานครไว้ว่า หมายถึง เมืองที่มีจำนวนประชากรมากกว่าสิบล้านคน นอกจากนี้ The World Bank (2015) ได้กำหนดนิยามของ Urban Area หรือเขตเมืองไว้ คือ จะต้องมีประชาชนอยู่อาศัยไม่ต่ำกว่า 100,000 คน ซึ่งสำหรับประเทศไทยแล้ว Urban Area ที่ใหญ่ที่สุด ก็คือ กรุงเทพมหานคร

การขยายตัวอย่างรวดเร็วและความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร ดังนั้น กรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศและกรุงเทพมหานครในฐานะองค์การบริหารมหานครหลวงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือการปฏิรูปองค์การเพื่อให้เป็นองค์การที่มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูง (high performance organization) ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและบริหารการพัฒนาให้ไปสู่วิสัยทัศน์ และเปิดให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารมหานคร (ประดิษฐ์ ดีวัฒนกุล, 2559, หน้า 188-190)

แนวคิดการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในที่แห่งเดียว โดยไม่ต้องไปติดต่อราชการหน่วยต่าง ๆ หลาย ๆ แห่ง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับความสะดวกสบาย สามารถทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ เนื่องจากสามารถใช้สถานที่ บุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ร่วมกันได้

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ (เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์, 2553)

1. รูปแบบการนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลามากในการเดินเอกสารระหว่างหน่วยงาน ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2. รูปแบบการกระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

3. รูปแบบการปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธี-การปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (reprocess) หรือการสร้างใหม่ (redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่ (เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์, 2553)

3.1 แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (work simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

3.2 แนวคิดการรื้อปรับระบบ (reengineering) นำเสนอโดย Hammer and Champy (1996, pp. 32-33) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขั้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical)

โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน

ในรูปแบบที่สามนี้จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

4. รูปแบบสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

กรุงเทพมหานครเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ตาม พระราช-บัญญัติระเบียบบริหารราชการ พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวม 44 ข้อ การที่กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางประเทศที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีประชากรตามทะเบียนราษฎร์กว่า 5.686 ล้านคน และประชากรที่อยู่อาศัยโดยไม่มีทะเบียนอยู่หรือประชากรแฝงที่คาดว่ามีไม่ต่ำกว่า 3 ล้านคน ดังนั้น การให้บริการแก่ประชากรของกรุงเทพมหานครจึงเป็นภาระหน้าที่ที่ค่อนข้างหนัก ทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น การทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ (สำนักงาน-เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

กรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในส่วนต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขต เป็นอีกบริการหนึ่งที่กรุงเทพมหานครต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยสามารถให้บริการต่อประชาชนได้ตามอำนาจหน้าที่ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ซึ่งการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ของกรุงเทพ-มหานคร เป็นการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ประสงค์จะให้ประชาชนได้รับความสะดวกและความพึงพอใจในการมาติดต่อ ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขต โดยรวมงานบริการประชาชนทุกประเภท มาให้บริการต่อประชาชนเพียงจุดเดียว ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การขอแจ้งย้ายที่อยู่ในทะเบียนบ้านปลายทาง การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการ-ทะเบียนราษฎร การทำบัตรประชาชนทั้งในพื้นที่และต่างพื้นที่ ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย เป็นต้น ให้ความสำคัญแก่ประชาชน มีความสัมพันธ์กับประชาชนในฐานะลูกค้า พร้อมทั้งให้ประชาชนมีการตรวจสอบการบริการของการให้บริการด้วย อีกทั้งการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ยังสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องจิตวิญาณรัฐบาลผู้ประกอบการ เช่น มีการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ แข่งขันการให้บริการเพื่อให้โดดเด่นกว่าหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน การบริหารงานที่เน้นพันธกิจส่วนตัว ไม่เน้นกฎระเบียบ ยืดหยุ่นมากขึ้น การบริหารที่เน้นลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ประชาชน) การคิดค้นรูปแบบการทำงาน ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ ที่แยกบริการแต่ละประเภทแก่ประชาชน ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐแรก ๆ ที่ใช้นวัตกรรมสมัยมาเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (สำนักงานเขตราชเทวี, 2544, หน้า 1-4)

วัตถุประสงค์ของการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ของกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (สินี เจริญพจน์, 2539, หน้า 5-9)

1. เพื่อให้มีการบริการต่อประชาชนได้ ณ จุด ๆ เดียว

2. เพื่อให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานเขต เป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวกและรวดเร็ว

3. เพื่อให้บรรยากาศในการติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีอัธยาศัยยิ้มแย้ม แจ่มใส

4. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในการให้บริการ

5. เพื่อปรับระบบบริหารจัดการภายในสำนักงานเขตให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์

6. เพื่อให้สำนักงานเขตเป็นฐานหลักที่สามารถรับการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ

เป้าหมายของการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2545 กรุงเทพมหานครได้เปิดให้บริการแบบจุดเดียว-เบ็ดเสร็จ (one stop service) เป็นครั้งแรก โดยเริ่มเขตแรกที่สำนักงานเขตราชเทวี ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในเวลานั้น คือ นายสมัคร สุนทรเวช และรองผู้ว่าราชการ-กรุงเทพมหานคร นายมุสตาฟา หมันงะ ได้มอบหมายให้สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพ-มหานครดำเนินงานร่วมกับสำนักงานเขตราชเทวี โดยรวมงานบริการประชาชนทุกประเภทที่กรุงเทพมหานครรับผิดชอบมาให้บริการต่อประชาชน ณ จุด ๆ เดียว เรียกว่า ศูนย์บริการ-แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และมีการนำระบบบัตรคิวเข้ามาช่วยในการให้บริการ ต่อมาได้ดำเนินการเพิ่มอีก 14 สำนักงานเขต และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 ได้ดำเนินการเพิ่มเติมอีก 22 สำนักงานเขต รวมทั้งจะมีการดำเนินการให้ครบ 50 สำนักงานเขต หลังจากที่ได้มีการก่อสร้างอาคารถาวรของที่ทำการสำนักงานเขตครบถ้วนแล้ว (อาร์วายทีไนน์, 2547)

กระบวนการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเริ่มตั้งแต่ (ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร, ฝ่ายงานทะเบียน, 2559)

ขั้นตอนที่ 1 ประชาชนเข้ามาติดต่อที่ทางเข้าศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เคาน์เตอร์

ขั้นตอนที่ 2 รับบัตรคิวโดยแจ้งความประสงค์ว่าจะมาขอรับบริการเรื่องอะไร เจ้าหน้าที่จ่ายบัตรคิวจะให้หมายเลขแยกตามกลุ่มที่จะใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 3 ประชาชนผู้มาขอรับบริการนั่งรอการขานหมายเลขของตน ซึ่งจะแสดงหมายเลขบนจอดิจิตอลเพื่อให้ไปรับบริการที่เจ้าหน้าที่ตามหมายเลขที่แสดงในจอ

ขั้นตอนที่ 4 ประชาชนไปรับบริการที่เจ้าหน้าที่ตามหมายเลขที่แสดงในจอภาพ ณ จุดเดียวจนจบ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 กรุงเทพมหานครได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบราชการและการให้บริการประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นองค์การที่ให้บริการที่ดีที่สุด (best service organization) ซึ่งคณะกรรมการได้นำเอาผลการศึกษาของสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต โดยสรุปมีการปรับปรุงใน 3 ด้าน คือ ด้านระบบงาน ด้านบุคลากร และด้านกายภาพ โดยมีหลักการสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย (ผู้จัดการออนไลน์, 2554)

การปรับปรุงด้านระบบงาน ได้ปรับปรุงระบบงานใหม่ เปลี่ยนชื่อ ศูนย์บริการฯ จาก “ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)” เป็น “ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) และจัดให้งานบริการของสำนักงานเขตทุกประเภทลงมาให้บริการที่ศูนย์บริการศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร และจัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานเขต (ผู้จัดการออนไลน์, 2554)

ในการปรับปรุงด้านบุคลากร ได้ทำการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตทุกคนให้มีความพร้อมในการบริการทั้งบุคลิกภาพ ทัศนคติ และวาจา เพิ่มอัตราลูกจ้างชั่วคราวให้ทำหน้าที่ในการต้อนรับประชาชน สำนักงานเขตละ 2 คน โดยให้สำนักงานเขตเป็นผู้คัดเลือกเอง

การปรับปรุงด้านกายภาพ โดยปรับปรุงศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ให้มีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นให้สามารถรองรับบริการประชาชนจำนวนมากได้ รวมทั้งปรับปรุงสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องอาหาร ให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และมีการกำหนดรูปแบบให้เหมือนกันทุกสำนักงานเขตไม่ว่าจะเป็น สีพื้น ผนัง ป้ายฝ่าย

ต่าง ๆ เป็นต้น การเปลี่ยนครุภัณฑ์ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ใหม่ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ให้มีรูปแบบเดียวกันการเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นรุ่นใหม่ที่ดีกว่าเดิม (ผู้จัดการ-ออนไลน์, 2554)

ในการให้บริการที่สำนักงานเขตต่าง ๆ โดยใช้วิธีการแบบศูนย์บริการจุดเดียว-เบ็ดเสร็จมาใช้แทนการทำงานแบบเดิมมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าสามารถให้บริการผู้มาใช้บริการจนเสร็จตามเรื่องราวที่ประชาชนมาขอรับบริการ ณ จุดเดียว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) เป็นการให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานเขตได้ ณ จุดเดียว ทำให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับสำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว และมีบรรยากาศในการติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส อย่างไรก็ตาม ยังคงปรากฏว่า การให้บริการที่เกิดขึ้นกับการให้บริการประชาชนยังคงต้องมีการบริหารจัดการให้เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการรับภาระที่ต้องทำงานที่มีปริมาณมาก เมื่อกรุงเทพมหานครนำยุทธศาสตร์การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้แทนการทำงานแบบเดิมที่มีอยู่ในหลายฝ่ายงานมาทำเป็นศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำงานจากฝ่ายงานต่าง ๆ มารวมกันไว้ที่จุดเดียวบริเวณทางเข้าสำนักงานเขต และนำระบบ-บัตรคิวมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และลดความยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการลงจากเดิม เพื่อให้สำนักงานเขตบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น (สินี เจริญพจน์, 2539, หน้า 5-9)

งานที่ให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วยฝ่ายงานต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักงานเขตราชเทวี, 2544, หน้า 1-4)

1. ฝ่ายรายได้ (ภาษีส่วนท้องถิ่น) ประกอบด้วย งานยื่นเรื่องประเมิน ชำระภาษี-โรงเรือนและที่ดิน ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีบำรุงท้องที่ ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีป้าย

2. ฝ่ายทะเบียน (และบัตรประชาชน) ประกอบด้วย การแจ้งย้ายเข้าและย้ายออก การแก้ไขรายการ การรับสูติบัตร การแจ้งตาย การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณะบัตร และการทำบัตรประชาชน

3. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประกอบด้วย งานใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติ-การสาธารณสุข และพระราชบัญญัติสุสาน และฌาปนสถาน งานใบอนุญาตตามพระราช-บัญญัติควบคุมการโฆษณา และการยื่นเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ

4. ฝ่ายเทศกิจ ประกอบด้วย ชำระค่าปรับกรณีมีใบนำส่งแล้ว

5. ฝ่ายโยธา ประกอบด้วย การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร การขออนุญาตเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร การต่อใบอนุญาต การอุทธรณ์ การขออนุญาตกระทำการในที่สาธารณะ และขอการอุทิศที่ดิน

6. ฝ่ายปกครอง ประกอบด้วย การสอบสวน การรับรอง การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัย

7. ฝ่ายรักษาความสะอาด ประกอบด้วย การชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยและสูบสิ่งปฏิกูล กรณีมีในนำส่ง การยื่นเรื่องขออนุญาตขุดย้ายหรือตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ ยื่นเรื่องขอนัดประเมินค่าบริการต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติกรุงเทพมหานคร-ว่าด้วยเรื่อง ค่าบริการ และการชำระค่าบริการต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติกรุงเทพมหานคร-ว่าด้วยเรื่อง ค่าบริการในกรณีมีใบนำส่งแล้ว

8. ฝ่ายการคลัง ประกอบด้วย จุดรับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมล กฤษวงศ์ และณกมล จันทร์สม (2556) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร” ซึ่งเป็นการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านความพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ซึ่งจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท มีลักษณะของตำแหน่งอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติ ปัจจัยด้านเพศและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร โดยเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรแตกต่างกัน ปัจจัยการบริหารงานในองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กาญจนา แดงมาดี (2545) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ* เป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดโรงเรียนร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความสมดุล ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การบูรณาการทางสังคม โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ประชาธิปไตยในองค์การ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับค่านิยมทางราชการอยู่ในระดับสูง และการรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางราชการ และกองบังคับการที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด-โรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

กิตติ ชุณหศรีวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม* ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาคการผลิต) มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลางและองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง สิทธิของพนักงานตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย คือ ความพึงพอใจในการทำงาน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลของชีวิต ประโยชน์และการยอมรับของสังคม การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับสำคัญมากมีเพียงด้านความเครียดในการทำงาน กลุ่มประชากรให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยจากกลุ่มประชากรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ การสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาคการผลิต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 6 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน ปัจจัยด้านประโยชน์และการยอมรับของสังคม ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาคการผลิต) (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาคการผลิต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาคการผลิต) โดยผ่านทางปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงานและปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่วนตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาคการผลิต) ได้แก่ ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิต ปัจจัยด้านประโยชน์และการยอมรับของสังคม และปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร* ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระของการวิจัยเรื่องนี้มีทั้งหมด

4 ตัวแปร ได้แก่ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากรและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ประกอบไปด้วย 4 มิติย่อย คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานหลัก พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร รวมกันสามารถอธิบายความมีประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลในการอธิบายประสิทธิผลมากที่สุด ได้แก่ ความพร้อมของทรัพยากร รองลงมาตามลำดับ คือ ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานรองทั้ง 2 สมมติฐาน พบว่า คือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของเจ้าหน้าที่และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ 0.001 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุในมิติย่อยของประสิทธิผล คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร รวมกันสามารถอธิบายประสิทธิผลในมิติของความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ 0.005 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักในการอธิบายจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ได้แก่ ความซับซ้อนของโครงสร้างความพร้อมของทรัพยากร ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบายและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ส่วนผลการวิเคราะห์ถดถอยประสิทธิผลในมิติของความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า มีเพียง 3 ตัวแปร ได้แก่ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง และความพร้อมของทรัพยากร ที่สามารถรวมกันอธิบายความรวดเร็วในการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ 0.005 ตัวแปรที่มีน้ำหนักในการอธิบายจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ ความพร้อมของทรัพยากรความซับซ้อนของโครงสร้าง และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ถดถอยประสิทธิผลในมิติของความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร รวมกันสามารถอธิบายประสิทธิผลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ 0.05 ตัวแปรที่มีน้ำหนักในการอธิบายจากมากไปน้อยตามลำดับ ได้แก่ ความพร้อมของทรัพยากร ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย

ความซับซ้อนของโครงสร้าง และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผลการวิเคราะห์การถดถอยประสิทธิผลในมิติของความเป็นธรรมในการให้บริการ พบว่า มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบายที่สามารถอธิบายความเป็นธรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ 0.01 นอกนั้นไม่สามารถอธิบายได้ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติเหนือ 0.05 และสำหรับผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกตามงานต่าง ๆ พบว่า มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย และตัวแปรความเป็นธรรมในการให้บริการที่พบว่า งานต่าง ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนนอกนั้นมีความแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

นินุช บุณยฤทธานนท์ (2551) ศึกษาเรื่อง *ผลลัพธ์การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่* มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาผลของการปฏิรูประบบการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงปี พ.ศ. 2545-2550 และ (3) เพื่ออธิบายผลกระทบจากการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า (1) หน่วยงานราชการตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการบริหารงานภายหลังนโยบายปฏิรูประบบราชการมีผลบังคับใช้ แต่ขณะเดียวกันหน่วยงานราชการทั้งหมดยังคงอำนาจหน้าที่ไว้ดังเดิม มีผลทำให้บางหน่วยงานประสบปัญหาในการปฏิบัติราชการ (2) ผลจากการปฏิรูประบบการบริหารราชการ พบว่า หน่วยงานราชการทั้งหมดยอมรับต่อแนวทางการปฏิรูประบบราชการที่กำลังดำเนินอยู่ในปัจจุบัน และ (3) แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลกระทบทางบวกแก่ผลปฏิบัติงานราชการโดยรวม ประชาชนเห็นด้วยต่อการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้เนื่องจากทำให้ส่งผลดีขึ้นต่อการปฏิบัติงานราชการในทุกด้านแต่ขณะเดียวกัน กลับพบว่า มีผลกระทบทางลบต่อโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน เพราะทำให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานน้อยลง

ปัทมา จรูญโรจน์ ณ อยุธยา (2557) วิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล” เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ศึกษาประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล-ตำบล และ ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า (1) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะพนักงาน ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล (2) ประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัญหาอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจมี 5 ด้าน ได้แก่ (1) นโยบายการกระจายอำนาจ (2) การจัดสรรงบประมาณ (3) การบริหารงานบุคคล (4) บทบาทผู้บริหารในองค์การ และ (5) การมีส่วนร่วมของประชาชน

ปิยวรรณ พฤกษะวัน และกาญจนาท เรืองวรากร (2556) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท คลอลิตี้ เทรดดิ้ง จำกัด” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว รองลงมา คือ สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน คือ ระดับ-การศึกษา และอัตราเงินเดือน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี (2552) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล* เป็นการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล และศึกษาปัจจัยทางการบริหาร

ที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลาง ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ความสามารถในงาน ภาวะผู้นำ ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถทำนายได้ร้อยละ 55.5

สุมลมาลย์ เตียวโป้ (2558) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง* ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลังที่เป็นตัวอย่างโดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและด้านสุขภาพและความปลอดภัยเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านสิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ด้านเวลาทำงานที่เหมาะสม เห็นด้วยอยู่ในระดับต่ำ และด้านที่บุคลากรมีระดับความคิดเห็นที่ต่ำที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนา ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างบุคลากรในองค์การภาครัฐที่มีภูมิหลังด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวม บุคลากรในองค์การภาครัฐที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ บุคลากรในองค์การภาครัฐที่มีหน่วยงานระดับกระทรวงที่สังกัดแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่สำหรับบุคลากรในองค์การภาครัฐที่มีหน่วยงานระดับกรมที่สังกัด เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประเภทการเป็นบุคลากรแตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิญญา วิจิตรเศรษฐกุล (2552) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐม* เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐม โดยมีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครปฐม ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การบริหารและการจัดการ ปัจจัยด้านภาวะแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมและสังคม ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอและจังหวะชีวิตอยู่ในระดับต่ำ พยาบาลที่มีสถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน พยาบาลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริหารอยู่ในระดับ-ปานกลาง โดยพยาบาลที่มีความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านการบริหารแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พยาบาลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ ด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพยาบาลที่มีความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านภาวะแวดล้อมแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล-นครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ส่วนปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยด้านภาวะแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อรุณ โรจนหัสดิน (2556) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การ-บริหารส่วนตำบลในจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาอำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี* ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม บุคลากรส่วนใหญ่มีความพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ แต่จะได้รับสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ค่อนข้างล่าช้า (2) ด้านสภาพแวดล้อมและมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินส่วนใหญ่มีความพอใจน้อย ซึ่งรัฐบาลจะต้องแก้ปัญหานี้อย่างจริงจังและจริงใจ วางนโยบายที่มีความต่อเนื่อง ควรเพิ่มมาตรการในการรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานโดยจัดชุดรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และให้ชุมชนมีส่วนร่วม (3) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานส่วนใหญ่มีความพอใจในนโยบายที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งการพิจารณาจากความดีความชอบ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือการให้ศึกษาต่อการได้รับสิทธิพิเศษ (4) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรส่วนใหญ่มีความพอใจต่อนโยบายในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทุก ๆ ปี มีการกำหนดเป้าหมายและมุ่งพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (5) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงาน

ส่วนใหญ่มีความพอใจบุคลากรสามารถใช้ความรู้และทักษะของตนเองในการทำงานได้อย่างอิสระ และ (6) ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นสามารถสร้างความรู้สึกอุ่นใจ ความเป็นกันเองมี การสร้างเครือข่ายบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อที่จะได้มีความรู้สึกว่าไม่ได้ปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างโดดเดี่ยว

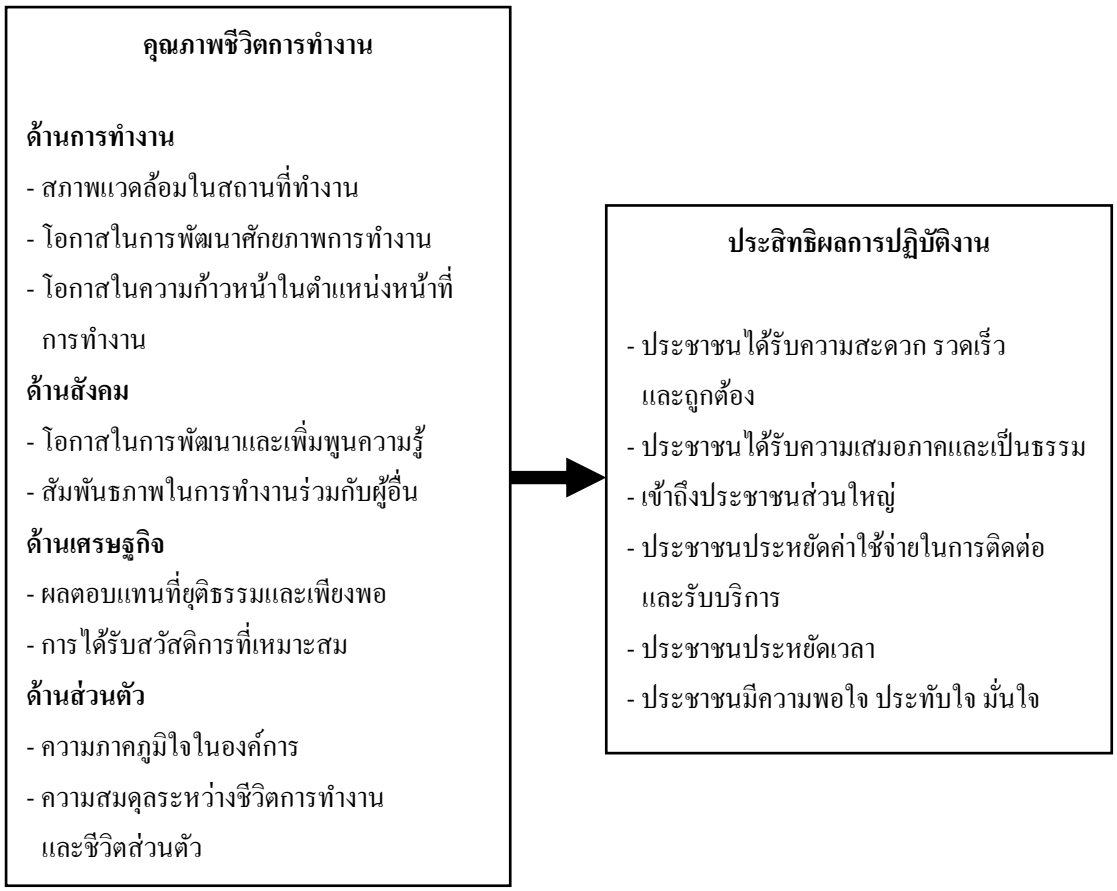
อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน* เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านบูรณาการ ด้านสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการที่มีการศึกษาในระดับต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ส่วนความผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Goleman (2015) ศึกษาเรื่อง *Emotional Intelligence* เป็นผลการวิจัยความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ความสามารถของการเป็นผู้นำศูนย์ควบคุมในสมอง และขอบเขตของความฉลาดทางอารมณ์ โดยศูนย์ควบคุมในสมองและขอบเขตของความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (self-awareness) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเองตลอดจนผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากความรู้สึกอารมณ์และความต้องการเหล่านั้นของตน การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการควบคุม หรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อีกทั้งสามารถที่จะใช้ความคิดก่อนลงมือปฏิบัติได้ ความรู้สึกและการเข้าใจผู้อื่น (empathy) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้ และเข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร เป็นผู้ที่ไวต่อการอ่านความรู้สึกของผู้อื่นทั้งการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และสัญลักษณ์ของอารมณ์ต่าง ๆ และทักษะทางสังคม (social skill) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง

สัมพันธภาพกับผู้อื่น ตลอดจนสามารถที่จะค้นพบสิ่งที่เป็นพื้นฐานร่วมกันของบุคคล และทำให้เกิดความสามัคคีปรองดองกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิดจากทฤษฎี (theoretical framework) ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาของการวิจัย (คุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน) ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวความคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ (conceptual framework for research) ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ด้านสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ความภาคภูมิใจในองค์การ และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และตัวแปรตาม คือ ตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม การที่สามารถเข้าถึงการให้บริการ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ประหยัดเวลาในการรับบริการ และพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการ

จากกรอบแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานต่อไป ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน และโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตด้านสังคม ได้แก่ โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ และสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตด้านส่วนตัว ได้แก่ ความภาคภูมิใจในองค์การ และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเพื่อหาตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มประชากร และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติที่เหมาะสม ทดสอบสมมติฐาน สรุปผล และข้อเสนอแนะ โดยการวิจัยในบทนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต รวมจำนวน 7,081 คน ดังนี้

ตาราง 2

จำนวนบุคลากรในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 สำนักงานเขต

สำนักงานเขต	จำนวนบุคลากร (คน)
1. สำนักงานเขตพระนคร	145
2. สำนักงานเขตดุสิต	140
3. สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	128
4. สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	116
5. สำนักงานเขตดินแดง	135
6. สำนักงานเขตห้วยขวาง	138
7. สำนักงานเขตพญาไท	125
8. สำนักงานเขตราชเทวี	177
9. สำนักงานเขตวังทองหลาง	117
10. สำนักงานเขตปทุมวัน	133
11. สำนักงานเขตบางรัก	135
12. สำนักงานเขตสาทร	123
13. สำนักงานเขตบางคอแหลม	134
14. สำนักงานเขตยานนาวา	123
15. สำนักงานเขตคลองเตย	136
16. สำนักงานเขตวัฒนา	141
17. สำนักงานเขตพระโขนง	128
18. สำนักงานเขตสวนหลวง	136
19. สำนักงานเขตบางนา	126
20. สำนักงานเขตประเวศ	151
21. สำนักงานเขตจตุจักร	147
22. สำนักงานเขตบางซื่อ	278

ตาราง 2 (ต่อ)

สำนักงานเขต	จำนวนบุคลากร (คน)
23. สำนักงานเขตลาดพร้าว	130
24. สำนักงานเขตหลักสี่	141
25. สำนักงานเขตดอนเมือง	136
26. สำนักงานเขตสายไหม	141
27. สำนักงานเขตบางเขน	141
28. สำนักงานเขตบางกะปิ	150
29. สำนักงานเขตสะพานสูง	125
30. สำนักงานเขตบึงกุ่ม	137
31. สำนักงานเขตคันนายาว	127
32. สำนักงานเขตลาดกระบัง	158
33. สำนักงานเขตมีนบุรี	145
34. สำนักงานเขตหนองจอก	171
35. สำนักงานเขตคลองสามวา	143
36. สำนักงานเขตธนบุรี	155
37. สำนักงานเขตคลองสาน	133
38. สำนักงานเขตจอมทอง	152
39. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	134
40. สำนักงานเขตบางกอกน้อย	154
41. สำนักงานเขตบางพลัด	139
42. สำนักงานเขตตลิ่งชัน	145
43. สำนักงานเขตทวีวัฒนา	131
44. สำนักงานเขตภาษีเจริญ	150
45. สำนักงานเขตบางแค	147
46. สำนักงานเขตหนองแขม	132

ตาราง 2 (ต่อ)

สำนักงานเขต	จำนวนบุคลากร (คน)
46. สำนักงานเขตหนองแขม	132
47. สำนักงานเขตบางขุนเทียน	153
48. สำนักงานเขตบางบอน	133
49. สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ	131
50. สำนักงานเขตทุ่งครุ	135
รวม	7,081

ที่มา. จาก *กรอบอัตรากำลังและจำนวนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จำแนกตามหน่วยงาน*, โดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2558, ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2560, จาก http://203.155.220.238/csc/images/Files/report_stat/num_office_by_department.pdf น.113

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

แม้ว่างานวิจัยทางสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มักใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane อย่างไรก็ตาม อัจฉราวรรณ งามญาณ (2554, หน้า 46-60) ได้วิจารณ์การใช้สูตรของ Yamane ในการคำนวณขนาดของตัวอย่างว่าไม่เหมาะสมเนื่องจากเป็นสูตรที่ทำให้ง่ายโดยการกำหนดค่าตัวแปรให้มีเพียง 2 ค่า หรือแบบสัดส่วน การใช้สูตรของ Yamane นอกจากจะไม่ถูกต้องตามลักษณะของตัวแปรที่มีลักษณะเป็นรายการคำตอบหลายรายการและเป็นตัวแปรค่าต่อเนื่องแล้ว จะมีผลประการสำคัญ คือ ทำให้ขนาดตัวอย่างใหญ่เกินความจำเป็น และมีผลสืบเนื่องให้ต้นทุนของการวิจัยสูงขึ้น ส่วนการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยการใช้การคำนวณจากสูตรของ Cochran นั้น ทำให้ได้ค่าของขนาดตัวอย่างใหญ่ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายหรือทรัพยากรในการวิจัยสูงเกินความจำเป็นเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ จากบทความเรื่อง “How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis?” โดย Green (อ้างถึงใน ณัฐพล ขันธไชย, 2557, หน้า 142-143) ที่ได้เสนอการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n) จะต้องมากกว่า

8 เท่า ของจำนวนตัวแปรอิสระ บวกด้วย 50 ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้ $n \geq 50 + 8$ (m) โดยที่ n คือ ขนาดตัวอย่าง และ m คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ Green (อ้างถึงใน บุญเสริม บุญเจริญผล, 2553) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมในการวิจัย และประหยัดทรัพยากรในการวิจัย ตามสูตรคำนวณ ดังนี้

$$n \geq 50 + 8(m)$$

เมื่อ

n = ขนาดตัวอย่าง

m = จำนวนตัวแปรอิสระ

บัญชีจำนวนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญในสังกัดสำนักงานเขต 50 สำนักงานเขต ณ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จำนวนรวมทั้งสิ้น 7,081 คน การคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Green (อ้างถึงใน บุญเสริม บุญเจริญผล, 2553) ได้กำหนดว่า m คือ จำนวนตัวแปรอิสระ ซึ่งในงานวิจัยนี้จำนวนตัวแปรอิสระมีทั้งหมด 9 ตัวแปร ดังนั้น จากสูตรจึงสามารถคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n \geq 50 + 8(9)$$
$$\geq 122 \text{ คน}$$

จากจำนวนประชากร 7,081 คน ได้ตัวอย่าง จำนวน 122 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำมากขึ้น โดยใช้แนวความคิดของ Hair, Black, Babin, and Anderson (2009, p. 102) ที่กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์ถดถอยพหุควรต้องมีขนาดอย่างน้อย 20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิเคราะห์ ในงานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรอิสระ 9 ตัว จึงได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็นจำนวน 180 คน

การเลือกหน่วยตัวอย่าง

กรุงเทพมหานครได้จัดแบ่งเขตทั้ง 50 สำนักงานเขต ออกเป็น 6 กลุ่ม ตามการบริหารงาน โดยเป็นรูปแบบที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานภายในของกรุงเทพมหานคร และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริหารงาน การดูแลพื้นที่และบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ (ศูนย์ข้อมูล-กรุงเทพมหานคร, 2561)

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์ (วังหลวงเดิม) ประกอบด้วย 9 สำนักงานเขต คือ บางซื่อ ดุสิต พญาไท ราชเทวี ปทุมวัน พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ และบางรัก

2. กลุ่มบูรพา ประกอบด้วย 9 สำนักงานเขต คือ ดอนเมือง หลักสี่ สายไหม บางเขน จตุจักร ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางกะปิ และวังทองหลาง

3. กลุ่มศรีนครินทร์ ประกอบด้วย 8 สำนักงานเขต คือ สะพานสูง มีนบุรี คลองสามวา หนองจอก ลาดกระบัง ประเวศ สวนหลวง และคันนายาว

4. กลุ่มเจ้าพระยา ประกอบด้วย 9 สำนักงานเขต คือ ดินแดง ห้วยขวาง วัฒนา คลองเตย บางนา พระโขนง สาทร บางคอแหลม และยานนาวา

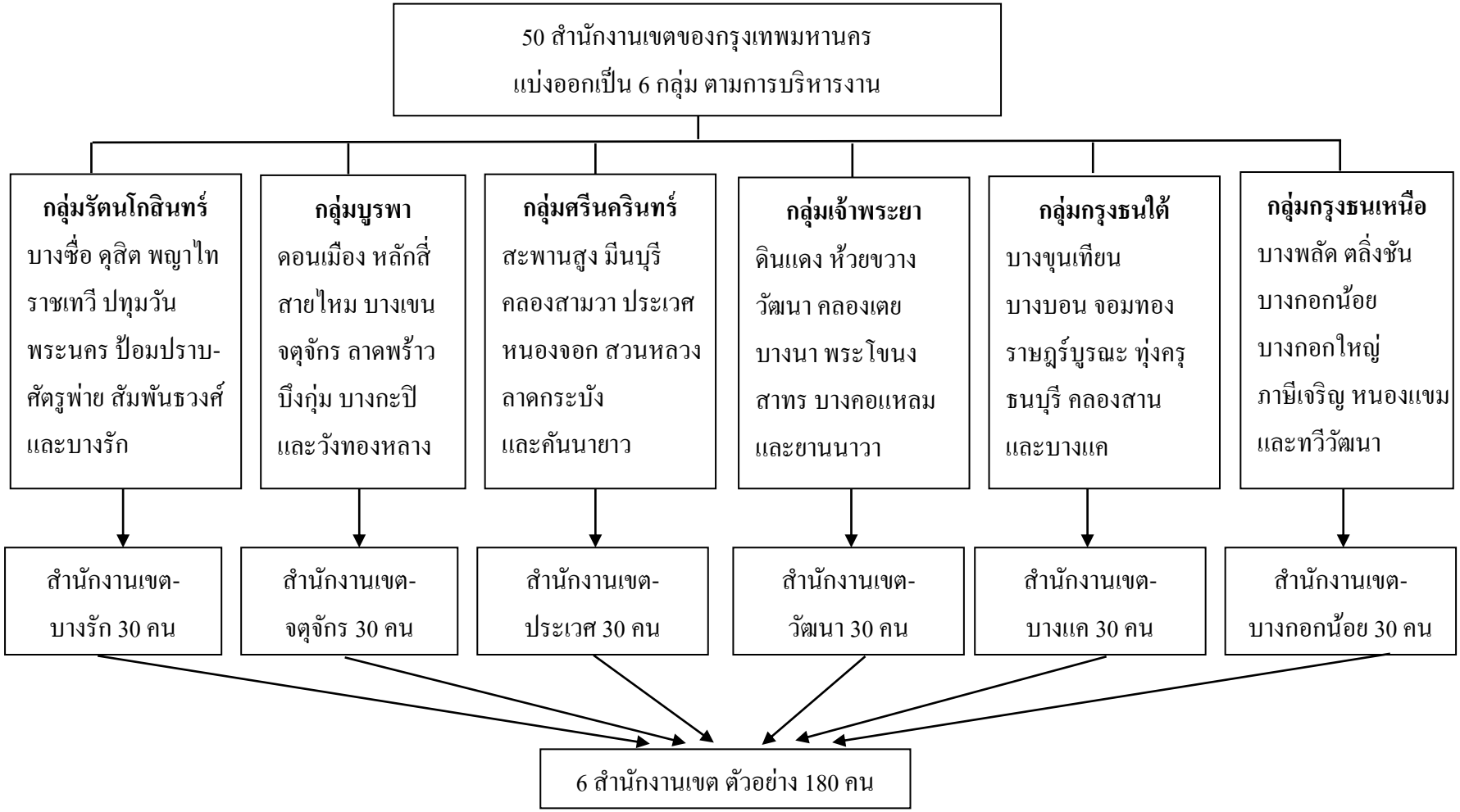
5. กลุ่มกรุงธนใต้ ประกอบด้วย 8 สำนักงานเขต คือ บางขุนเทียน บางบอน จอมทอง ราษฎร์บูรณะ ทุ่งครุ ธนบุรี คลองสาน และบางแค

6. กลุ่มกรุงธนเหนือ ประกอบด้วย 7 สำนักงานเขต คือ บางพลัด ตลิ่งชัน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ภาษีเจริญ หนองแขม และทวีวัฒนา

การเลือกหน่วยตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกหน่วยตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสองชั้น (two-stage stratified random sampling) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ในชั้นแรก เป็นการสุ่มหาหน่วยตัวอย่างสำนักงานเขตที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยการจับฉลากแบบไม่มีการแทนที่หรือใส่คืน เพื่อให้ได้หน่วยตัวอย่างสำนักงานเขตออกมาจากแต่ละกลุ่ม กลุ่มละ 1 สำนักงานเขต ได้ 6 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตบางรัก สำนักงาน-เขตจตุจักร สำนักงานเขตประเวศ สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานเขตบางแค และสำนักงาน-เขตบางกอกน้อย

2. ชั้นที่สอง เป็นการสุ่มตัวอย่างข้าราชการในสำนักงานเขตโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (haphazard or accidental sampling) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกตัวอย่างแบบที่ผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่ทำได้ตามที่มีอยู่หรือที่ได้รับความร่วมมือ ตัวอย่างที่ได้จึงเป็นกรณีที่เผอิญหรือยินดีให้ความร่วมมือหรืออยู่ในสถานที่หรือตกอยู่ในสภาวะดังกล่าวตามจำนวนที่ต้องการ ดังนั้น ในการเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ที่ให้ข้อมูล เมื่อเข้าไปในสำนักงานเขตที่สุ่มออกมาในชั้นแรก เจ้าหน้าที่ผู้ที่ยินดีหรือมีเวลาในการให้ข้อมูลจึงทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้นั้น โดยทำการเก็บข้อมูลจากแต่ละสำนักงานเขตละ 30 คน ได้ตัวอย่างทั้งหมด 180 คน ดังแสดงในภาพ 3



ภาพ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสองชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องและพัฒนาเครื่องมือด้วยตนเอง โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร ฝ่ายที่สังกัดในหน่วยงาน ระดับตำแหน่งในหน่วยงาน สำนักงานเขตที่สังกัด อายุราชการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน แบบสอบถามเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 54 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น (1) ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน 5 ข้อ (2) ข้อคำถามเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน 7 ข้อ (3) ข้อคำถามเกี่ยวกับโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน 10 ข้อ (4) ข้อคำถามเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ 2 ข้อ (5) ข้อคำถามเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น 5 ข้อ (6) ข้อคำถามเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 7 ข้อ (7) ข้อคำถามเกี่ยวกับการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม 11 ข้อ (8) ข้อคำถามเกี่ยวกับความภาคภูมิใจในองค์การ 4 ข้อ และ (9) ข้อคำถามเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 3 ข้อ

ในข้อคำถามส่วนที่ 2 นี้ มีเกณฑ์การให้คะแนนแตกต่างกันตามลักษณะคำถามเชิงบวกและเชิงลบดังนี้

1. คำถามเชิงบวก คือ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

2. คำถามเชิงลบ คือ คำถามข้อ 10 และ ข้อ 54 โดย 2 ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

4 หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

1 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามเป็นข้อคำถามใช้ประเมินประสิทธิผลตามความเป็นจริงของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ข้อ

ข้อคำถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการ 10 ด้าน ได้แก่

1. การได้รับความสะดวกในการให้บริการ
2. การได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ
3. การได้รับความถูกต้องในการให้บริการ
4. การได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ
5. การได้รับเป็นธรรมในการให้บริการ
6. การให้บริการสามารถเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่
7. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ
8. การประหยัดเวลาในการรับบริการ
9. การมีความพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการ
10. การให้บริการเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีระดับประสิทธิผลสูงมาก มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

4 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีระดับประสิทธิผลสูง มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

3 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีระดับประสิทธิผลปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

2 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีระดับประสิทธิผลต่ำ มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

1 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีระดับประสิทธิผลต่ำมาก มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

เพื่อให้ได้ข้อมูลจากด้านผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้เพิ่มเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการ คือ แบบสัมภาษณ์ โดยเป็นคำถามเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการที่ได้รับบริการจริง แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของการรับบริการ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นข้อคำถามเพื่อประเมินประสิทธิผลตามความเป็นจริงของประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

1. การได้รับความสะดวกในการให้บริการ
2. การได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ
3. การได้รับความถูกต้องในการให้บริการ
4. การได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ
5. การได้รับเป็นธรรมในการให้บริการ
6. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ
7. การมีความพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการ
8. การให้บริการเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (validity) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำเสนอแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือในด้านเนื้อหาคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมและวัดได้ตรงตามที่ต้องการวัด รวมทั้งตรวจสอบความเป็นปรนัย (objectivity) ของคำถาม คำตอบแต่ละข้อ เพื่อให้ได้ข้อคำถามคำตอบที่ชัดเจน ถูกต้อง เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการปรับแก้ให้เหมาะสมทั้งภาษาและเนื้อหาตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปตรวจสอบคุณภาพด้านอำนาจการจำแนกของข้อคำถาม ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อนำไปใช้จริง

2. การทดลองใช้แบบสอบถาม (try-out) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ให้เป็นที่เข้าใจและมีความชัดเจนเมื่อนำแบบสอบถามไปใช้จริง

3. ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามขั้นสุดท้ายในด้านการใช้สำนวนภาษาในข้อคำถามให้เข้าใจง่ายและเข้าใจตรงกัน มีความเที่ยงตรง มีความเหมาะสมในการนำไปใช้แล้วจึงนำไปทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจริง

4. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมรายละเอียดของตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน และตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในด้านประสิทธิผลของการให้บริการ โดยจัดทำแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์วัดของลิเคิร์ท (Likert scale) (Likert, 1961, pp. 66-69) โดยมีหลักการวัด 5 ระดับ ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยทำจดหมายนำส่งแบบสอบถามอย่างเป็นทางการ และขอรับคืนภายในเวลาที่กำหนดคาดว่าใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์ ซึ่งได้ครบตามเป้าหมาย จำนวน 180 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ตรวจแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อดูความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน และนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

2. ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย (Mean-- $\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--*SD*) ระดับค่าเฉลี่ยใช้สำหรับการอธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

3. ค่าสหสัมพันธ์ (correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 9 ตัวแปร และตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 1 ตัวแปร

4. วิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple regression analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม 1 ตัว หลังจากหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (multiple correlation coefficient) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน 9 ตัวแปร กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลขององค์การว่ามีความสัมพันธ์กัน

เช่นใด โดยการใช้วิธีการเลือกแบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (enter regression) เป็นการเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการด้วยการวิเคราะห์เพียงขั้นตอนเดียว เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์มาศึกษา เมื่อคัดเลือกและเก็บข้อมูลแล้ว ทำการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ก่อนและใช้สถิติพื้นฐานโดยเฉพาะค่าความแปรปรวนหรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับค่าทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันและตัวแปรตาม เมื่อคัดเลือกแล้วจึงใช้ตัวแปร-อิสระทุกตัวที่เลือกวิเคราะห์พร้อม ๆ กัน ทุกตัวแปรเข้าสมการพร้อมกันหมดทุกตัว ถึงแม้ว่าตัวแปรอิสระบางตัวพยากรณ์ตัวแปรตามได้หรือไม่ก็ตาม

5. สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (*t* test) ในกรณีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการชายและข้าราชการหญิง และการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานข้าราชการชายและหญิง และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (*F* test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance--ANOVA) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในช่วงอายุการทำงานที่แตกต่างกัน 3 ช่วงอายุ การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในช่วงอายุการทำงานที่แตกต่างกัน 3 ช่วงอายุ การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันใน 6 สำนักงานเขต และการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันใน 6 สำนักงานเขต สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลของการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

n แทน จำนวนตัวอย่าง

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนประชากร

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

a แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

b แทน ค่าสัมประสิทธิ์ภาพถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์ที่เขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

F แทน ค่าการแจกแจงแบบ *F* (*F* distribution)

t แทน ค่าการแจกแจงแบบ *t* (*t* distribution)

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ

R^2 แทน กำลังสองของสัมประสิทธิ์ ซึ่งแสดงประสิทธิภาพในการพยากรณ์หรือร้อยละของค่าความแปรผันร่วมกันของตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์

R^2_{adj} แทน ค่าสัมประสิทธิ์ ซึ่งแสดงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว

การแปลผล

จากคะแนนของแบบสอบถาม โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อ แล้วใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) นำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ลักษณะแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นการเลือกตอบโดยใช้มาตรของลิเคิร์ท (Likert scale) แต่ละข้อมีคะแนนเป็น 1, 2, 3, 4, 5

วิธีการแปลผลแบบสอบถามเพื่อกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย จึงได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนช่วง 1.00-1.90 หมายถึง คุณภาพชีวิต/ประสิทธิผลต่ำมาก

คะแนนช่วง 1.91-2.90 หมายถึง คุณภาพชีวิต/ประสิทธิผลต่ำ

คะแนนช่วง 2.91-3.90 หมายถึง คุณภาพชีวิต/ประสิทธิผลปานกลาง

คะแนนช่วง 3.91-4.90 หมายถึง คุณภาพชีวิต/ประสิทธิผลสูง

คะแนนช่วง 4.91-5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิต/ประสิทธิผลสูงมาก

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การประเมินระดับคะแนนของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับประสิทธิผลการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวเลข 5 = ระดับคุณภาพชีวิตสูงมากจนถึง 1 = ระดับคุณภาพชีวิตต่ำมาก และการประเมินระดับประสิทธิผลการบริการ ตัวเลข 5 = ระดับประสิทธิผลสูงมากจนถึง 1 = ระดับประสิทธิผลต่ำมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

3. ผลการสัมภาษณ์ข้าราชการกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

5. ผลการสัมภาษณ์ข้าราชการเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของข้าราชการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้ (ดูตาราง 3-5)

ตาราง 3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ

(n = 180)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	132	73.30
ชาย	48	26.70
รวม	180	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 180 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 ในขณะที่เป็นเพศชายจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

ตาราง 4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

(n = 180)

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-6 ปี	54	30.00
7-12 ปี	41	22.78
13-18 ปี	24	13.33
19-24 ปี	23	12.78
25-30 ปี	30	16.67
มากกว่า 30 ปี	8	4.44
รวม	180	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ มีระยะเวลาในการทำงาน 7-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.78 มีระยะเวลาในการทำงาน 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีระยะเวลาในการทำงาน 13-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.33 มีระยะเวลาในการทำงาน 19-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.78 และน้อยที่สุด คือ มีระยะเวลาในการทำงานนานมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.44

ตาราง 5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการจำแนกตามประเภทของข้าราชการ

(n = 180)

ประเภทของข้าราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภททั่วไประดับปฏิบัติงาน	82	45.50
ประเภททั่วไประดับชำนาญงาน	88	48.80
ประเภททั่วไประดับอาวุโส	10	5.70
รวม	180	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครเป็นระดับชำนาญงาน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา คือ ระดับปฏิบัติการ 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และน้อยที่สุด คือ ระดับอาวุโส 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพ-มหานคร

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียด ดังนี้ (ดูตาราง 6-15)

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
สัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.98	0.640	สูง
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	3.89	0.728	ปานกลาง
ความภาคภูมิใจในองค์การ	3.87	0.630	ปานกลาง
โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน	3.77	0.597	ปานกลาง
โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้	3.76	0.762	ปานกลาง
โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน	3.69	0.737	ปานกลาง
การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม	3.45	0.963	ปานกลาง
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.41	0.646	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.20	0.666	ปานกลาง
รวม	3.66	0.385	ปานกลาง

จากตาราง 6 เมื่อเปรียบเทียบตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละตัวแปรแล้ว พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (3.66 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาตัวแปรเรื่องของสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความภาคภูมิใจในองค์การ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง (3.20-3.89 จาก 5.00)

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้แจกแจงตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 4 กลุ่มตัวแปร ดังนี้

1. กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน ประกอบด้วย
   1.1 ตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
   1.2 ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน
   1.3 ตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน
2. กลุ่มตัวแปรด้านสังคม ประกอบด้วย
   2.1 ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้
   2.2 ตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
3. กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย
   3.1 ตัวแปรผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
   3.2. ตัวแปรการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม

4. กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัว ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การ

4.2 ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ซึ่งในแต่ละตัวแปรสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานจากการประเมินของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
มีระบบแสงสว่าง และระบบเครื่องปรับ-อากาศภายในสำนักงานเพียงพอ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	4.04	0.81400	สูง
มีการจัดเก็บ การจัดการขยะ เรียบร้อย สม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ	3.97	0.78700	สูง
มีระบบป้องกันเพลิงไหม้และสัญญาณ-เตือนภัยที่ทั่วถึง เพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน	3.90	0.79200	ปานกลาง
พื้นที่ภายนอกอาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งเสริมต่อสุขภาพชีวิตการทำงาน	3.85	0.81500	ปานกลาง
วัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.69	0.87400	ปานกลาง
รวม	3.89	0.72879	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ข้าราชการในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

(3.89 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การมีระบบแสงสว่างและระบบ-เครื่องปรับอากาศภายในสำนักงานเพียงพอ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และมีการจัดการขยะ เรียบร้อยสม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะอยู่ในระดับสูง (3.97-4.04 จาก 5.00) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง (3.69-3.90 จาก 5.00) ได้แก่ มีระบบป้องกันเพลิงไหม้และสัญญาณเตือนภัยที่ทั่วถึง เพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน พื้นที่ภายนอกอาคารมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ส่งเสริมต่อสุขภาพชีวิตการทำงาน และการมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (3.69-3.97 จาก 5.00) โดยมีเรื่องของระบบแสงสว่าง และเครื่องปรับอากาศและ การจัดเก็บ การจัดการขยะเรียบร้อยสม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงว่า ในภาพรวมแล้วสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านต่าง ๆ เหมาะสมแล้ว

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านการทำงานตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
เมื่อทำงานผิดพลาดท่านยอมรับผิดและขอโทษในความผิดที่ทำเพื่อแก้ไข	4.24	0.67200	สูง
เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาช่วยท่านแก้ปัญหาและให้คำแนะนำ	3.96	0.89600	สูง
ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความรับผิดต่อผลการกระทำที่เกิดขึ้นและต่อบุคคล	3.94	0.87600	สูง
หน่วยงานของท่านเน้นการทำงานเป็นทีมและพัฒนาการทำงานเป็นทีม	3.81	0.93400	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรด้านการทำงานตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
เมื่อทำงานผิดพลาดเพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับผิดและขอโทษในความผิดที่ได้ทำ	3.73	0.85100	ปานกลาง
ภาระงานของท่านมีปริมาณมากจนไม่มีเวลาพัฒนาตนเอง	3.08	0.92700	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีอัตรากำลังคนเพียงพอกับภาระงานทำให้ทุกคนมีเวลาพัฒนาตนเอง	2.42	0.83800	ต่ำ
รวม	3.77	0.59756	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (3.77 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การยอมรับผิดและขอโทษในความผิดที่ทำ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยแก้ปัญหาและให้คำแนะนำผู้บังคับบัญชาแสดงความรับผิดต่อผลการกระทำที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับสูง (3.94-4.24 จาก 5.00) รองลงมา คือ การเน้นการทำงานเป็นทีมและพัฒนาการทำงานเป็นทีมและเมื่อทำงานผิดพลาดเพื่อนร่วมงานยอมรับผิดและขอโทษในความผิดที่ได้ทำ และด้านภาระงานมีปริมาณมากจนไม่มีเวลาพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง (3.08-3.81 จาก 5.00) ส่วนในเรื่องหน่วยงานมีอัตรากำลังคนเพียงพอกับภาระงานทำให้ทุกคนมีเวลาพัฒนาตนเองอยู่ในระดับต่ำ (2.42 จาก 5.00)

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านการทำงานตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.95	0.73400	สูง
ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับการทำงานของท่าน	3.86	0.81300	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การดูแลเอาใจใส่ท่าน	3.78	0.88800	ปานกลาง
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีพึงได้ในที่ทำงานอย่างเสรี	3.66	0.82000	ปานกลาง
ท่านพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.63	0.934อ	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการบริหารคนด้วยความเป็นธรรม	3.62	0.77200	ปานกลาง
ความคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.57	0.92800	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการให้รางวัล ยกย่องชมเชย และการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม	3.53	0.90600	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	3.43	0.93400	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรด้านการทำงานตัวแปร โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
เส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่านมีความชัดเจน	3.39	0.93700	ปานกลาง
รวม	3.69	0.73752	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (3.69 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง (3.95 จาก 5.00) ส่วนการที่ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้การดูแลเอาใจสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ทำงานได้อย่างเสรี มีความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หน่วยงานมีการการบริหารคนด้วยความเป็นธรรม การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและมีพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม การได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม และความชัดเจนในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับ-ปานกลาง (3.39-3.86 จาก 5.00) ตามลำดับ

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านสังคมตัวแปร โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยให้ได้รับการอบรม การศึกษาต่อและ/หรือดูงานนอกสถานที่	3.80	0.76500	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรด้านสังคมตัวแปรโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
ได้รับโอกาสในการอบรมความรู้ทักษะอื่น ๆ	3.72	0.73400	ปานกลาง
รวม	3.76	0.76290	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ตัวแปรด้านโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง (3.76 จาก 5.00) เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน (3.51-3.99 จาก 5.00) ทั้งเรื่องการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยการให้มีการอบรม การศึกษาต่อ หรือการดูงานนอกสถานที่ และการได้รับโอกาสในการอบรมความรู้ทักษะอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมของโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้เหมาะสมดีแล้ว

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านสังคมตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
โดยรวมแล้วท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับต่ำกว่าท่าน	4.05	0.70200	สูง
โดยรวมแล้วท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน	4.01	0.70800	สูง
โดยรวมแล้วท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	4.01	0.76200	สูง
หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างดี	3.82	0.81000	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรด้านสังคมตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกับที่ทำงาน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์หน่วยงาน กีฬาสี	3.76	0.90600	ปานกลาง
รวม	3.98	0.54078	สูง

จากตาราง 11 พบว่า ตัวแปรด้านสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง (3.98 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับต่ำกว่า ด้านการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง (4.01-4.05 จาก 5.00) ส่วนด้านการมีการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างดี และการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกับที่ทำงาน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์หน่วยงาน กีฬาสี อยู่ในระดับปานกลาง (3.76-3.82 จาก 5.00) ซึ่งแสดงถึงภาพรวมของตัวแปรสัมพันธ์ภายในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเหมาะสมดีแล้ว

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจตัวแปร-ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านมีเวลาในการหารายได้อื่นนอกเหนือจากการทำงานในหน่วยงาน (รายได้ที่ไม่ใช่จากการปฏิบัติราชการ แต่ได้จากการทำงานพิเศษอื่น ๆ หรือทำธุรกิจส่วนตัวหรือธุรกิจทางบ้าน เป็นต้น)	3.67	0.80400	ปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจตัวแปร-ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านรับรู้สิทธิประโยชน์และได้รับจากการเป็นข้าราชการได้อย่างครบถ้วน	3.17	0.88300	ปานกลาง
การทำงานปัจจุบันทำให้ท่านมีเงินเก็บออม	3.07	0.85000	ปานกลาง
ท่านได้รับรายได้อื่นนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับจากหน่วยงาน (รายได้จากการปฏิบัติราชการ เช่น เงินพิเศษต่าง ๆ เงินประจำตำแหน่ง ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น)	2.74	1.05400	ต่ำ
การทำงานปัจจุบันทำให้ท่านไม่ต้องมีภาระหนี้สิน	2.73	0.99100	ต่ำ
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทั้งหมดในแต่ละเดือนเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือน	2.70	1.03000	ต่ำ
เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากการรับราชการคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน	2.23	1.09400	ต่ำ
รวม	3.20	0.66617	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง (3.20 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ โดยด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเวลาในการหารายได้อื่นนอกเหนือจากการทำงานในหน่วยงาน (รายได้ที่ไม่ใช่จากการปฏิบัติราชการ แต่ได้จากการทำงานพิเศษอื่น ๆ หรือทำธุรกิจส่วนตัวหรือธุรกิจทางบ้าน เป็นต้น) ด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์และได้รับจากการเป็นข้าราชการได้อย่างครบถ้วน และการทำงานปัจจุบันทำให้มีเงินเก็บออม

อยู่ในระดับปานกลาง (3.07-3.67 จาก 5.00) ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือ อยู่ในระดับต่ำ (2.23-2.74 จาก 5.00) ซึ่งได้แก่ การได้รับรายได้อื่นนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับจากหน่วยงาน (รายได้จากการปฏิบัติราชการ เช่น เงินพิเศษต่าง ๆ เงินประจำตำแหน่ง ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น) การทำงานปัจจุบันทำให้ไม่ต้องมีภาระหนี้สิน ค่าตอบแทนที่ได้รับทั้งหมดในแต่ละเดือนเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือน และเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากการรับราชการคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน

ในภาพรวมแล้วด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอยังไม่เหมาะสมต่อข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร หน่วยงานจึงควรปรับปรุงเพื่อให้ระดับคุณภาพชีวิตการดีขึ้น

ตาราง 13

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจตัวแปรด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
ค่ารักษาพยาบาล	3.93	0.75500	สูง
การลาพักผ่อน	3.71	0.97700	ปานกลาง
การลาป่วย	3.70	1.01900	ปานกลาง
ค่าเล่าเรียนบุตร	3.60	0.97800	ปานกลาง
การลากิจส่วนตัว	3.54	1.08000	ปานกลาง
การลาคลอดบุตร	3.48	1.15500	ปานกลาง
การลาอุปสมบทหรือไปประกอบพิธีฮัจย์	3.41	1.20000	ปานกลาง
โครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	3.34	1.08000	ปานกลาง
การลาศึกษาฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย	3.34	1.16900	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจตัวแปรด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ	3.18	1.30000	ปานกลาง
การลาติดตามคู่สมรส	3.13	1.24600	ปานกลาง
รวม	3.45	0.96342	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมอยู่ในระดับ-ปานกลาง (3.45 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยด้านที่อยู่ในระดับสูง คือ ค่ารักษาพยาบาล (3.93 จาก 5.00) ส่วนเรื่องของการลาพักผ่อน การลาป่วย ค่าเล่าเรียนบุตร และการลากิจส่วนตัว การลาคลอดบุตร การลาอุปสมบทหรือไปประกอบพิธีฮัจย์ โครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย การลาศึกษาฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ และการลาติดตามคู่สมรสทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง (3.13-3.71 จาก 5.00) ตามลำดับ

ซึ่งแสดงว่า ด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมนั้น ยังมีหลายด้านที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตาราง 14

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความภาคภูมิใจในองค์การของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัวตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	4.11	0.70500	สูง

ตาราง 14 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัวตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
การทำงานของท่านได้ทำประโยชน์ให้แก่องค์การ	3.98	0.69700	สูง
หน่วยงานของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี	3.72	0.75700	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน	3.71	0.72800	ปานกลาง
รวม	3.87	0.61436	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า ความภาคภูมิใจในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง (3.87 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และหน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและการทำงานได้ทำประโยชน์ให้แก่องค์การ ซึ่งแสดงว่าในภาพรวมแล้วข้าราชการมีความภาคภูมิใจในองค์การ

ตาราง 15

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัวตัวแปรด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
การเดินทางมาทำงานของท่านมีความสะดวก	3.69	0.90500	ปานกลาง
ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำเรื่องส่วนตัว ครอบครัว ได้อย่างเหมาะสม	3.36	0.80200	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัวตัวแปรด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับคุณภาพชีวิต
มีความเครียดที่เกิดจากการทำงาน	2.81	1.06100	ต่ำ
รวม	3.41	0.64646	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง (3.41 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเดินทางมาทำงานมีความสะดวก และการสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำ เรื่องส่วนตัว ครอบครัว ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง (3.36-3.69 จาก 5.00) ส่วนความเครียดที่เกิดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (2.81 จาก 5.00) สามารถสรุปได้ว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวยังไม่ค่อยเหมาะสมดี

ผลการสัมภาษณ์ข้าราชการกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้าราชการสำนักงานเขต 5 เขต เขตละ 2 คน รวม 10 คน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ส่วนใหญ่เห็นว่า มีสภาพแวดล้อมดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดโต๊ะทำงาน แสงสว่าง ระบบปรับอากาศ ซึ่งทั้งหมดล้วนมีผลต่อการทำงาน เมื่อมีสภาพแวดล้อมที่ดี ทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็น Team Work ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยแนะนำทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว แต่สิ่งที่ส่วนใหญ่มีความเห็นเหมือนกัน คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการทำงาน มีตำแหน่งว่างแต่หน่วยงานไม่เปิดรับสมัครเพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับผลของแบบสอบถามที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ส่วนใหญ่เห็นว่า มีความยุติธรรมเหมาะสมเนื่องจากประเมินจากผลการทำงานและมีความพึงพอใจในสถานภาพปัจจุบัน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานผู้บังคับบัญชาสนับสนุนแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ แต่ละหน่วยงานจะมีการส่งไปอบรมความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าต้องการเพิ่มความรู้ในเรื่องของกฎหมาย

5. ด้านสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความสามัคคีกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นกับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เงินเดือนเป็นไปตามบัญชีของทางราชการ ซึ่งส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เหมาะสม รวมทั้งเรื่องของค่าขั้น ค่าตำแหน่ง มีความรู้สึกว่า ยุติธรรมและพึงพอใจ ส่วนเรื่องสวัสดิการทุกคนมีความเห็นว่า พอใจอย่างมาก โดยเฉพาะส่วนของค่ารักษาพยาบาล สอดคล้องกับผลค่าเฉลี่ยที่มีระดับสูง

7. ด้านความภูมิใจในองค์การ ทุกคนมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับราชการได้รับใช้ประเทศชาติ และให้บริการแก่ประชาชน

8. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่วนใหญ่เห็นว่า เวลาในการทำงานเหมาะสมดีแล้ว หากแบ่งเวลาให้เป็นก็จะมีความสมดุลกัน แต่มักจะเสียเวลาในการเดินทางมากกว่า จึงทำให้เบียดบังเวลาส่วนตัว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร รายละเอียด ดังนี้ (ดูตาราง 16)

ตาราง 16

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับ-คุณภาพชีวิต
การให้บริการของหน่วยงานท่านเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม	4.18	0.74100	สูง
การให้บริการของหน่วยงานท่านทำให้ได้รับบริการอย่างเป็นธรรมในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.14	0.73800	สูง
การให้บริการของหน่วยงานท่านทำให้ประชาชนได้ใช้บริการด้วยความพอใจประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.13	0.68800	สูง
การให้บริการของหน่วยงานท่านทำด้วยหลักความเสมอภาคในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.11	0.73100	สูง
การให้บริการของหน่วยงานท่านเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.08	0.75400	สูง
การให้บริการของหน่วยงานท่านปฏิบัติด้วยความถูกต้องในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.07	0.72500	สูง
การให้บริการของหน่วยงานท่านทำให้ประชาชนได้ใช้บริการประหยัดเวลาในการรับบริการของศูนย์บริการกรุงเทพ-มหานคร	4.03	0.74300	สูง

ตาราง 16 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับ-คุณภาพชีวิต
การให้บริการของหน่วยงานท่านทำให้ประชาชนได้รับความรวดเร็วในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.03	0.75400	สูง
การให้บริการของหน่วยงานท่านทำให้ประชาชนได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร	3.99	0.71700	สูง
การให้บริการของหน่วยงานท่านทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	3.99	0.74000	สูง
รวม	4.08	0.70864	สูง

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (4.08 จาก 5.00) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในทุกด้านอยู่ในระดับสูง (3.00-4.18 จาก 5.00) ได้แก่ ด้านการให้บริการของหน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม การให้บริการของหน่วยงานเป็นธรรม ประชาชนได้ใช้บริการด้วยความพอใจ ประทับใจ มั่นใจ ต่อการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ การเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ การปฏิบัติด้วยความถูกต้องในการให้บริการ ประชาชนประหยัดเวลาในการรับบริการ ประชาชนได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชนได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่าย และการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกตามลำดับ ดังนั้น ในภาพรวมของประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม

ผลการสัมภาษณ์ข้าราชการเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของข้าราชการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้าราชการสำนักงานเขต 5 เขต เขตละ 2 คน รวม 10 คน สามารถสรุปได้ว่า การบริการเกิดประสิทธิผลและมีระดับประสิทธิผลสูงสอดคล้องกับผลของค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถาม โดยข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นเนื่องจากมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยและมีการลดขั้นตอนหลายอย่างที่ไม่จำเป็นออกไป ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาเนื่องจากไม่ต้องถ่ายเอกสารมากมายเช่นสมัยก่อน นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงการรับบริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ แล้วประชาชนยังสามารถโทรสอบถามรายละเอียดก่อนมารับบริการได้ จึงทำให้เมื่อมารับบริการจึงได้รับความสะดวกและประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย การมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำให้การบริการมีการพัฒนามากขึ้น การมีการจัดลำดับโดยการจ่ายบัตรคิวทำให้เกิดความเสมอภาคและเป็นธรรมเนื่องจากเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการตามลำดับคิว ไม่สามารถลัดคิวหรือแทรกคิวได้ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความผิดพลาดน้อยทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่จะมีจิตสำนึกในการให้บริการหรือมี Service Mind จึงทำให้การให้บริการไม่ใช่ข้าราชการทำให้ประชาชนแต่เป็นการที่ผู้ให้บริการมอบการบริการแก่ลูกค้ามากกว่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาหน่วยงานรวมถึงเป็นการพัฒนาประเทศอีกด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ประชาชนมีต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

3. ผลการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการของข้าราชการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียด (ดูตาราง 17-19)

ตาราง 17

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจำแนกตามเพศ

(n = 150)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	110	73.33
ชาย	40	26.67
รวม	150	100.00

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.33 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตาราง 18

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

(n = 150)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	5	3.33
25-40 ปี	51	34.00
41-60 ปี	91	60.67
มากกว่า 60 ปี	3	2.00
รวม	150	100.00

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.67 รองลงมา คือ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.33 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตาราง 19

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 150)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	61.33
ปริญญาตรี	55	36.67
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.00
รวม	150	100.00

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.33 รองลงมา คือ ระดับ-ปริญญาตรี 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ประชาชนมีต่อศูนย์บริการกรุงเทพ-มหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ประชาชนมีต่อศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียด ดังนี้ (ดูตาราง 20)

ตาราง 20

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานจากการประเมินของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน	ระดับ-คุณภาพชีวิต
ได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	4.17	0.87800	สูง
ได้รับความเป็นธรรมในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.13	0.92400	สูง
การให้บริการของหน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม	4.13	0.91000	สูง
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	4.09	0.70800	สูง
มีความเสมอภาคในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.06	0.80500	สูง
ประหยัดเวลาในการรับบริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	4.00	0.94100	สูง
มีความพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	3.99	0.85500	สูง
ท่านเข้าถึงการให้บริการศูนย์บริการกรุงเทพ-มหานคร	3.94	0.86900	สูง
มีความรวดเร็วในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	3.89	0.91300	สูง
มีความสะดวกในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร	3.83	0.67300	สูง
รวม	4.02	0.71622	สูง

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (4.02 จาก 5.00) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านการได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ด้านการได้รับความเป็นธรรม ด้านการเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม ด้านการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการประหยัดเวลาในการรับบริการ ด้านความพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการ การเข้าถึงการให้บริการ ความรวดเร็วและความสะดวก (3.83-4.17 จาก 5.00) ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่าในภาพรวมแล้วประสิทธิผลการปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว

ผลการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการของข้าราชการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับการประเมินของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร โดยสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยความสมัครใจ จำนวน 10 คน สรุปได้ว่า

เรื่องของสถานที่ส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกและเข้าถึงการบริการได้ง่าย แต่อาจจะมีปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอในบางครั้งที่ไปรับบริการ การให้บริการด้วยคอมพิวเตอร์ทำให้บริการได้รวดเร็ว และการขอเอกสารประกอบการทำธุรกรรมน้อยลงทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยลง นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำถึงขั้นตอนการรับบริการ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ การรับบริการมีระเบียบตามลำดับก่อนหลังเนื่องจากมีการรับบัตรคิว ประชาชนสามารถนั่งรอตามคิวได้และสามารถประมาณระยะเวลาในการรอได้ ในส่วนของเรื่องค่าใช้จ่าย ประชาชนส่วนใหญ่รู้สึกว่าค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่กำหนด ซึ่งไม่ได้สูงมากทำให้ประชาชนทุกระดับชั้นรับได้ โดยรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับระดับประสิทธิผลจากผลของแบบสอบถามที่มีระดับประสิทธิผลสูง และจากการพัฒนาการบริการต่าง ๆ ทำให้สำนักงานเขตสามารถเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของประชาชนและสามารถคัดกรองกลุ่มประชากรได้ โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศได้ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เริ่มจากทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นทางสถิติ เพื่อเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ (correlation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient) จึงได้ค่าการวิเคราะห์-สหสัมพันธ์เบื้องต้น (ดูตาราง 21)

ตาราง 21

วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation matrix) ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

	ด้าน-การทำงาน	ด้าน-สังคม	ด้าน-เศรษฐกิจ	ด้าน-ส่วนตัว	ประสิทธิผล
ด้านการทำงาน	1.000	0.833**	0.077	0.420**	0.709**
ด้านสังคม		1.000	0.184*	0.350**	0.676**
ด้านเศรษฐกิจ			1.000	0.013	0.120
ด้านส่วนตัว				1.000	0.393**
ประสิทธิผล					1.000

*$p \leq 0.05$, **$p \leq 0.01$

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรด้านสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรด้านการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.01$ และเมื่อพิจารณาระดับน้ำหนักความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ($r = 0.833$)

ตัวแปรด้านส่วนตัวกับตัวแปรด้านการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.01$ และมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ($r = 0.420$)

ตัวแปรด้านสังคมกับตัวแปรด้านส่วนตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.01$ และมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ($r = 0.350$)

ตัวแปรด้านสังคมกับประสิทธิผลมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.01$ โดยมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.676$)

ตัวแปรด้านส่วนตัวกับประสิทธิผลมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.01$ โดยมีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ($r = 0.393$)

ตัวแปรด้านการทำงานกับประสิทธิผลมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.01$ โดยมีระดับความสัมพันธ์สูง ($r = 0.709$)

ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจกับตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรด้านส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน และตัวแปรด้านเศรษฐกิจกับประสิทธิผลไม่มีความสัมพันธ์กัน

แต่ตัวแปรด้านเศรษฐกิจกับตัวแปรด้านสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.05$ และมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำมาก ($r = 0.184$) ดังนั้นเมื่อแปลความหมายแล้วตัวแปรด้านเศรษฐกิจน่าจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลด้วย

ในการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) จากแบบสอบถามของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตาราง 22

การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	0.883
โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน	0.778
โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน	0.936
โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้	0.883
สัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	0.890
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	0.856
การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม	0.949
ความภาคภูมิใจในองค์การ	0.862
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	0.641
ประสิทธิผลในการให้บริการ	0.973

จากตาราง 22 สามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ได้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา อยู่ระหว่าง 0.641 ถึง 0.949 หมายความว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับดีมาก (Hair, Black, Babin, & Anderson อ้างถึงใน Kock & Verville, 2012, p. 49) มีความเหมาะสมที่จะนำไปเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลต่อไป

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาว่าตัวแปรอิสระใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม และสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ตัวแปรตามได้ โดยการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple regression) แบบ Enter Regression มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน กลุ่มตัวแปรด้านสังคม กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจ และกลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 23

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน: ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน

Model	Sum of Squares	*df*	Mean Square	*F*	Sig.
Regression	48.324	3	16.108	68.207	0.000
Residual	41.564	176	0.236		
Total	89.888	179			

ตาราง 24

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ ตัวแปรคุณภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	0.334	0.331		1.007	0.315

ตาราง 24 (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ด้านการทำงาน	0.487	0.109	0.429	4.486	0.000
ด้านสังคม	0.312	0.104	0.278	2.997	0.003
ด้านส่วนตัว	0.189	0.092	0.116	2.049	0.042
$F = 68.207, p = 0.000, R^2 = 0.538, R^2_{adj} = 0.530$					

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งทดสอบว่าจะสามารถใช้ตัวแปรอิสระที่คัดเลือกเข้าสมการนี้มาพยากรณ์ตัวแปรตามได้หรือไม่ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์การแปรปรวน พบว่า ใช้พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า $p = 0.000$

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Enter Regression ในครั้งแรก พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรด้านสังคม และตัวแปรด้านส่วนตัว ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Enter Regression อีกครั้งหนึ่ง โดยตัดตัวแปรด้านเศรษฐกิจออก

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ตัวแบบสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีทั้งสิ้น 3 ตัวแปร โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (beta) เป็นบวก

Beta แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ค่า Beta สามารถบอกได้ว่า ตัวแปรอิสระตัวใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามากกว่า (โดยไม่คิดเครื่องหมาย) แสดงว่า ตัวแปรอิสระตัวนั้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก กล่าวคือ เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตาม

ก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งกลุ่มตัวแปรที่มีค่า Beta มากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้านการทำงาน (beta = 0.487) รองลงมา คือ ตัวแปรด้านสังคม (Beta = 0.312) และค่า Beta น้อยที่สุด คือ ตัวแปรด้านส่วนตัว (beta = 0.189) โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (beta) เป็นบวก แสดงว่า เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย

ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจ เป็นตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่สามารถนำมาใช้อธิบายประสิทธิผลขององค์การได้

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครด้วยสถิติความถดถอยพหุ ผลการวิเคราะห์พยากรณ์ถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้วยสถิติความถดถอยพหุ พบว่า ตัวแบบ (model) สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การศูนย์บริการกรุงเทพมหานครได้ เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์-สหสัมพันธ์พหุ (R) และค่าสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายด้วยสมการถดถอย (R^2) พบว่า ตัวแบบมีค่า R เท่ากับ 0.733 ค่า $R^2_{adj} = 0.530$

จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรด้านสังคม และตัวแปรด้านส่วนตัว ต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 53.0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เมื่อข้าราชการมีคุณภาพชีวิตด้านการทำงาน ด้านสังคม และด้านส่วนตัวดีหรือสูง จะมีผลทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีหรือสูงด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง 24 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ระดับ-ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ คือ

EFFE = 0.334 + 0.487 (WOR) + 0.312 (SOC) + 0.189 (PER)

โดย

EFFE = ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

WOR = ตัวแปรด้านการทำงาน

SOC = ตัวแปรด้านสังคม

PER = ตัวแปรด้านส่วนตัว

สมมติฐานที่ 2

กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน ได้แก่ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน และตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 25

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน: กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน

Model	Sum of Squares	*df*	Mean Square	*F*	Sig.
Regression	48.350	2	24.175	103.013	0.000
Residual	41.538	177	0.235		
Total	89.888	179			

ตาราง 26

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ กลุ่มตัวแปรด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	0.887	0.235		3.780	0.000
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	0.459	0.073	0.472	6.310	0.000
โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน	0.372	0.089	0.314	4.195	0.000
F= 103.013, p = 0.000, R^2 = 0.538, R^2_{adj} = 0.533					

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งทดสอบว่าจะสามารถใช้ตัวแปรอิสระที่คัดเลือกเข้าสมการนี้มาพยากรณ์ตัวแปรตามได้หรือไม่ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์การแปรปรวน พบว่า ใช้พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่า $p = 0.000$

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Enter Regression ในครั้งแรก พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน ส่วนตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Enter Regression อีกครั้งหนึ่ง โดยตัดตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานออก

จากตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีทั้งสิ้น 2 ตัวแปร โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็นบวก

Beta แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ค่า Beta สามารถบอกได้ว่า ตัวแปรอิสระตัวใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามากกว่า (โดยไม่คิดเครื่องหมาย) แสดงว่า ตัวแปรอิสระตัวนั้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก กล่าวคือ เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Beta มากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Beta = 0.459) รองลงมา คือ ปัจจัยโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน (Beta = 0.372) โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็นบวก แสดงว่า เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ส่วนตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Beta = 0.007) เป็นตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.933) แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่สามารถนำมาใช้อธิบายประสิทธิผลขององค์การได้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานในตัวแปรด้านการทำงาน ประกอบด้วย ตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน และตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานกับประสิทธิผลการทำงานขององค์การด้วยสถิติความถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์พยากรณ์ถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานขององค์การด้วยสถิติความถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแบบ (model) สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การศูนย์บริการกรุงเทพมหานครได้ เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) และค่าสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายด้วยสมการถดถอย (R^2) พบว่า ตัวแบบมีค่า R เท่ากับ 0.733 ค่า $R^2_{adj} = 0.533$

จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านการทำงาน ประกอบด้วย ตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน ต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้ร้อยละ 53.3 หรือกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เมื่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในสภาวะเหมาะสมและข้าราชการมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานจะทำให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีหรือสูงด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง สามารถเขียนสมการพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ คือ

EFFE = 0.887 + 0.459 (WORPL) + 0.372 (WORIM)

โดย

EFFE = ประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

WORPL = ตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

WORIM = ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน

WORPM = ตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

สมมติฐานที่ 3

กลุ่มตัวแปรด้านสังคม ได้แก่ ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้และตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 27

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน: กลุ่มตัวแปรด้านสังคม

Model	Sum of Squares	*df*	Mean Square	*F*	Sig.
Regression	43.933	2	21.957	84.833	0.000
Residual	45.895	177	0.299		
Total	89.888	179			

ตาราง 28

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ กลุ่มตัวแปรด้านสังคมมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	0.912	0.246		3.704	0.000
โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้	0.194	0.063	0.209	3.090	0.002
สัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	0.610	0.075	0.552	8.148	0.000
F= 84.833, p = 0.000, R^2 = 0.489, R^2_{adj} = 0.484					

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งทดสอบว่าจะสามารถใช้ตัวแปรอิสระที่คัดเลือกเข้าสมการนี้มาพยากรณ์ตัวแปรตามได้หรือไม่ ซึ่งจาก

ผลการวิเคราะห์การแปรปรวน พบว่า ใช้พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่า $p = 0.000$

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกตัวแปร โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็นบวก

Beta แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ค่า Beta สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามากกว่า (โดยไม่คิดเครื่องหมาย) แสดงว่า ตัวแปรอิสระตัวนั้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก กล่าวคือ เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Beta มากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Beta = 0.610) รองลงมา คือ ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ (Beta = 0.194) โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็นบวก แสดงว่า เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานในตัวแปรด้านสังคมประกอบด้วย ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้และตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นกับประสิทธิผลการทำงานขององค์การด้วยสถิติความถดถอยพหุ ผลการวิเคราะห์พยากรณ์ถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานขององค์การด้วยสถิติความถดถอยพหุ พบว่า ตัวแบบ (model) สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การศูนย์บริการกรุงเทพมหานครได้ เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) และค่าสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายด้วยสมการถดถอย (R^2) พบว่า ตัวแบบมีค่า R เท่ากับ 0.700 ค่า $R^2_{adj} = 0.484$

จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านสังคม ได้แก่ ตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และตัวแปรโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้ร้อยละ 48.4

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง สามารถเขียนสมการพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ คือ

EFFE = 0.912 + 0.610 (SOCRS) + 0.194 (SOCIM)

โดย

EFFE = ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

SOCIM = ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้

SOCRS = ตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

สมมติฐานที่ 4

กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ตัวแปรผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และตัวแปรการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ตัวแปรผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และ ตัวแปรการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม กับประสิทธิผลไม่มีความสัมพันธ์กัน ($r = 0.120$) ไม่มีผล ซึ่งสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($p = 0.499$) ดังนั้น ตัวแปรด้านเศรษฐกิจเป็นตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้

สมมติฐานที่ 5

กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ ตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การ และตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 29

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน: กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัว

Model	Sum of Squares	*df*	Mean Square	*F*	Sig.
Regression	21.992	1	21.992	57.656	0.000
Residual	67.896	178	0.381		
Total	89.888	179			

ตาราง 30

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุกลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัวมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	2.228	0.248		8.980	0.000
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	0.542	0.071	0.495	7.593	0.000
F= 57.656, p = 0.000, R^2 = 0.245, R^2_{adj} = 0.240					

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนซึ่งทดสอบว่าจะสามารถใช้ตัวแปรอิสระที่คัดเลือกเข้าสมการนี้มาพยากรณ์ตัวแปรตามได้หรือไม่ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์การแปรปรวน พบว่า ใช้พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่า p = 0.000

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Enter Regression ในครั้งแรก พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้

ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Enter Regression อีกครั้งหนึ่ง โดยตัดตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การออก

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีทั้งสิ้น 1 ตัวแปร โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็นบวก

Beta แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ค่า Beta สามารถบอกได้ว่า ตัวแปรอิสระตัวใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามากกว่า (โดยไม่คิดเครื่องหมาย) แสดงว่า ตัวแปรอิสระตัวนั้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก กล่าวคือ เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ได้แก่ ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (beta = 0.542) โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็นบวก แสดงว่าเมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย

ตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การ (Beta = 0.070) เป็นตัวแปรที่ถูกตัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.353) แสดงว่า ตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การไม่สามารถนำมาใช้อธิบายประสิทธิผลขององค์การได้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานในตัวแปรด้านส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การและตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวกับประสิทธิผลการทำงานขององค์การด้วยสถิติความถดถอยพหุ ผลการวิเคราะห์พยากรณ์ถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานขององค์การด้วยสถิติความถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแบบ (model) สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้ เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และค่าสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายด้วยสมการถดถอย (R^2) พบว่า ตัวแบบมีค่า R เท่ากับ 0.495 ค่า $R^2_{adj} = 0.240$

จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานตัวแปรด้านส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 24.0

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง สามารถเขียนสมการพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ คือ

EFFE = 2.228 + 0.542 (PERBL)

โดย

EFFE = ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

PERBL = ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

PERPR = ตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำวิจัยเพิ่มเติมเพื่อหาความสัมพันธ์ของสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งประกอบด้วย เพศและอายุการทำงานของข้าราชการที่แตกต่างกันต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และสำนักงานเขตที่สังกัดแตกต่างกันต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 31

เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม โดยจำแนกตามเพศของข้าราชการ

เพศ	*n*	$\overline{X}$	*SD*	*t*	*P*
ชาย	48	3.6007	0.50441	–1.059	0.294
หญิง	132	3.6836	0.33088		

ตาราง 32

เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม จำแนกตามอายุงานของข้าราชการ

อายุงาน	$\overline{X}$	*SD*	*F*	Sig.
1-9 ปี	3.6314	0.35545	1.465	0.234
10-24 ปี	3.7148	0.41180		
มากกว่า 25 ปี	3.6001	0.36720		

จากตาราง 31 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ *t* test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (independent samples *t* test) พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตชายและหญิงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ *F* test พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 3 กลุ่ม อายุงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p = 0.05$

ตาราง 33

เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมจำแนกตามเพศของข้าราชการ

เพศ	*n*	$\overline{X}$	*SD*	*t*	*P*
ชาย	48	3.7729	0.93666	–3.623	0.000
หญิง	132	4.1917	0.56946		

ตาราง 34

เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมจำแนกตามอายุงานของข้าราชการ

อายุงาน	$\overline{X}$	*SD*	*F*	Sig.
1-9 ปี	4.0933	0.58769	0.273	0.762

ตาราง 34 (ต่อ)

อายุงาน	$\overline{X}$	*SD*	*F*	Sig.
10-24 ปี	4.1062	0.66358		
มากกว่า 25 ปี	4.0075	0.93983		

จากตาราง 33 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ *t* test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (independent samples *t* test) พบว่า ค่าเฉลี่ยของการประเมินประสิทธิผลขององค์การชายและหญิงแตกต่างกันที่อย่างมีนัยสำคัญที่ $p < 0.001$ ดังนั้น ข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันประเมินประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p < 0.001$

จากตาราง 34 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ *F* test แบบ 3 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (independent samples *t* test) พบว่า ค่าเฉลี่ยของการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 กลุ่ม อายุงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p = 0.05$

ตาราง 35

เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	$\overline{X}$	*SD*	*F*	Sig.
สำนักงานเขตบางรัก	3.7974	0.28017	1.903	0.096
สำนักงานเขตจตุจักร	3.5969	0.34984		
สำนักงานเขตประเวศ	3.7035	0.39390		
สำนักงานเขตวัฒนา	3.7192	0.44372		
สำนักงานเขตบางแค	3.6181	0.46021		
สำนักงานเขตบางกอกน้อย	3.5340	0.32104		
รวม	3.6615	0.38507		

จากตาราง 35 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ *F* test พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่สังกัดสำนักงานเขตต่าง ๆ 6 สำนักงานเขต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p = 0.05$ ดังนั้น ข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่สังกัด-สำนักงานเขตที่ต่างกันทั้ง 6 เขต ประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน แต่มีแนวโน้มว่าข้าราชการสำนักงานเขตบางรัก เขตประเวศ และเขตวัฒนามีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าข้าราชการอื่น ๆ เล็กน้อย

ตาราง 36

เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	$\overline{X}$	*SD*	*F*	Sig.
สำนักงานเขตบางรัก	4.1833	0.38959	0.981	0.431
สำนักงานเขตจตุจักร	3.9167	0.59947		
สำนักงานเขตประเวศ	4.1833	0.70812		
สำนักงานเขตวัฒนา	4.2033	0.71655		
สำนักงานเขตบางแค	4.0467	1.06049		
สำนักงานเขตบางกอกน้อย	3.9467	0.60329		
รวม	4.0800	0.70864		

จากตาราง 36 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ *F* test พบว่า ค่าความแปรปรวนของการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติการทั้ง 6 สำนักงานเขตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p = 0.05$

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบตัวแปรเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม เพื่อทดสอบตามสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ จึงสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรด้านสังคม และตัวแปรด้านส่วนตัวต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$ ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.499$)

กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน ได้แก่ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน ต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$ ส่วนตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.933$)

กลุ่มตัวแปรด้านสังคม ได้แก่ ตัวแปรสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และตัวแปรโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$

กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจกับประสิทธิผลไม่มีความสัมพันธ์กัน ($R = 0.120$) ซึ่งไม่สามารถสามารถนำมาใช้พยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$ ส่วนตัวแปรความภาคภูมิใจในองค์การไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.353$)

อายุการทำงานของข้าราชการที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันและข้าราชการชายและหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ข้าราชการชายและหญิงมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยข้าราชการหญิงมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการชาย

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ Green (อ้างถึงใน บุญเสริม บุญเจริญผล, 2553) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน จาก 6 สำนักงานเขต สำนักงานเขตละ 30 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสองชั้น (two-stage stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการและระดับประสิทธิผลการให้บริการ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์พหุ ค่าสหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง และระดับประสิทธิผลของการบริการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง

โดยพบว่า ตัวแปรสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง (3.98 จาก 5.00) ส่วนตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความภาคภูมิใจในองค์การ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง (3.20-3.89 จาก 5.00) ตามลำดับ สามารถกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตดี

ส่วนระดับประสิทธิผลของการบริการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง (4.08 จาก 5.00) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า โดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้บริการของหน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม การให้บริการของหน่วยงานเป็นธรรม ประชาชนได้ใช้บริการด้วยความพอใจ ประทับใจ มั่นใจ ต่อการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ การเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ การปฏิบัติด้วยความถูกต้องในการให้บริการ ประชาชนประหยัดเวลาในการรับบริการ และประชาชนได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชนได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่าย และการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกทุกด้านอยู่ในระดับสูง (3.99-4.18 จาก 5.00) ดังนั้น ในภาพรวมของประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq 0.05$ โดยผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมิติด้านการทำงาน มิติด้านสังคม และมิติด้านส่วนตัว ต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 53.0

ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวแปรด้านการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ตัวแปรด้านสังคม และตัวแปรด้านส่วนตัว ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.499$) จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรสังคม และตัวแปรส่วนตัวต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เมื่อข้าราชการมีคุณภาพชีวิต

ด้านการทำงาน ด้านสังคม และด้านส่วนตัวที่ดีหรือสูง ก็จะมีผลประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีหรือสูงด้วย

3. อายุการทำงาน เพศ และหน่วยงานที่สังกัดของข้าราชการที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ด้านประสิทธิผลนั้น ข้าราชการหญิงมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการชาย

การอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 1

จากวัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครและระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 180 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน เป็นเพศชาย จำนวน 48 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี รองลงมา คือ 7-12 ปี 13-18 ปี 19-24 ปี และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครเป็นระดับชำนาญการ รองลงมา คือ ระดับปฏิบัติการ และน้อยที่สุด คือ ระดับอาวุโส

ในการศึกษานี้ มุ่งเน้นในการศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานภายใต้สภาวะองค์การที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบราชการที่อยู่กับสังคมไทยมานาน “สำนักเขต-กรุงเทพมหานคร” เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่มีการปรับสภาพองค์การ สมรรถนะ และการขับเคลื่อนตัวองค์การ ทั้งทางด้านการเปลี่ยนแปลงโดยนำเอาระบบการให้บริการเต็มรูปแบบครบวงจรมาใช้ ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญของการขับเคลื่อนองค์การราชการสมัยใหม่ ซึ่งก็คือ บาทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในบริบทของการบริหารราชการหลังการปฏิรูประบบราชการไทย

จากผลการศึกษาถึงสภาวะการบริหารจัดการองค์การราชการที่เปลี่ยนแปลงไป ข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครต่างเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี มีความเข้าใจในความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงปฏิรูปและพร้อมในการปรับให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเพื่อประโยชน์โดยรวมระดับประเทศที่จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติได้ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยที่เน้นการดำเนินงานที่สอดรับกับยุทธศาสตร์ประเทศ โดยรัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วนโดยมีเป้าหมายหลักที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งนี้ การที่จะขับเคลื่อนนโยบายในแนวทางดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลและเป็นรูปธรรมได้นั้น จึงได้เริ่มการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (internal process) ให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส ดังนั้น จึงมีการปรับโครงสร้างระบบราชการ เพื่อสร้างและมุ่งหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในองค์การภาครัฐ ปฏิรูประบบกฎหมายเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการจัดการการศึกษาในจังหวัดท้องถิ่นตลอดจนจัดทำยุทธศาสตร์ และบูรณาการการทำงานเพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ระดับกระทรวง และระดับพื้นที่

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานในองค์การสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครของข้าราชการเห็นว่า ตนเองมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง คือ ตัวแปรด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ส่วนตัวแปรที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความภาคภูมิใจ ในองค์การ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ และโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ข้าราชการที่เห็นว่า สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ระบบแสงสว่างและระบบ-ปรับอากาศเพียงพอ ซึ่งทั้งหมดล้วนมีผลต่อการทำงาน เมื่อมีสภาพแวดล้อมที่ดี ทำให้

งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็นทีมและในการทำงานมีความสามัคคีกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน นอกจากนี้ในเรื่องของจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการทำงานนั้นเนื่องจากการมีตำแหน่งงานว่างแต่หน่วยงานไม่เปิดรับสมัครเพิ่มสอดคล้องกับผลของแบบสอบถามที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมเหมาะสมเนื่องจากประเมินจากผลการทำงานและมีความพึงพอใจในสถานภาพปัจจุบัน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานผู้บังคับบัญชาสนับสนุนแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมสอดคล้องกับผลจากการวิเคราะห์ ที่พบว่า โอกาสในความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับในเรื่องโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ที่มีการจัดการอบรมเพื่อให้เกิดความรู้เพิ่มเติม ส่วนในเรื่องของความภาคภูมิใจที่อยู่ในระดับปานกลางนั้นสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากข้าราชการว่า ทุกคนมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับราชการได้รับใช้ประเทศชาติและให้บริการแก่ประชาชน

ในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการที่จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางนั้น เรื่องของเงินเดือนที่เป็นไปตามบัญชีของทางราชการ ซึ่งส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เหมาะสม รวมทั้งเรื่องของค่าขั้น ค่าตำแหน่ง มีความรู้สึกว่า ยุติธรรมและพึงพอใจ ส่วนเรื่องสวัสดิการ ทุกคนมีความเห็นว่า พอใจอย่างมาก โดยเฉพาะส่วนของค่ารักษาพยาบาล สอดคล้องกับผลค่าเฉลี่ยที่มีระดับสูง

จากการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีของ Herzberg (1987, pp. 8-11) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลากรในองค์ เกี่ยวกับทรรศนะคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอในในการทำงาน เพื่อที่ทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดี และสามารถทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานดีขึ้น โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) ซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกับงานที่ทำ และปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

หรือเป็นหัวข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ โดยปัจจัยจูงใจ (motivation factors) คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความตั้งใจที่จะทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน (intrinsic) เช่น ความสำเร็จที่จะได้รับความสุขในการทำงาน การได้รับการยอมรับ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) หรือเรียกว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวกับตัวงานโดยตรงไม่ส่งผลโดยตรงกับแรงจูงใจในการทำงาน แต่จะเกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อมของงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน แต่ไม่ได้มีผลมากพอจะจูงใจให้คนทำงานได้ เช่น สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ระบบการให้ผลตอบแทนเป็นต้น ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 อย่างมาจากเรื่องของความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เริ่มจากการที่มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการนั้นได้รับมาแล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่อย่างไม่มีที่สิ้นสุด เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงานโดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ และส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการและเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความเครียดนำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อหาวิธีการหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อลดความตึงเครียดนั้น

ทั้งนี้ ปิยวรรณ พฤกษะวัน และกาญจนาท เรืองวรากร (2556) วิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท คลอลิตี้ เทรดดิ้ง จำกัด" จะเห็นว่า การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ

และยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา จะพบว่า ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างผกผันกับผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาด้วยคุณลักษณะขององค์การ จะพบว่า คุณลักษณะขององค์การภายใต้การบริหารระบบราชการและระบบเอกชนมีความแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตให้ความสำคัญในเรื่องของปัจจัยสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความภาคภูมิใจในองค์การ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ และโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานมากกว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้เนื่องจาก แม้ว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมิติเศรษฐกิจด้านค่าตอบแทนประเภทเงินเดือนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรายได้ของคนกรุงเทพ หากแต่สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่คุ้มค่าและมั่นคงทำให้ข้าราชการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน เงินเดือนกับวุฒิการศึกษาที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกัน ดังนั้น แม้ว่าค่าครองชีพในกรุงเทพมหานครค่อนข้างสูง ค่าใช้จ่ายในปัจจุบันอาจไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ แต่การได้รับราชการนั้นมีความมั่นคงสูงและสวัสดิการที่ทางราชการให้ก็เป็นที่พอใจของข้าราชการ จึงนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในองค์การ เล็งเห็นความสำคัญด้านความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงานในองค์การและประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ ต่างจากผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การเอกชนที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตที่สมดุล ค่าตอบแทนที่คุ้มค่าและสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ เป็นคุณค่าของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีเพียงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่านั้น ที่ทั้งระบบราชการและองค์การเอกชนเห็นว่า เป็นลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีที่สำคัญอย่างหนึ่ง

ส่วนในด้านระดับประสิทธิผลของการบริการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครจากการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับสูง เนื่องจากข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพ-มหานครมีความเห็นว่า การทำหน้าที่ของตนถือเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม ซึ่งถือเป็นประสิทธิผลองค์การที่มีสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ

ซึ่งได้แก่ การให้บริการอย่างเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเกิดความพอใจ ประทับใจ มั่นใจ ให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนเข้าถึงการให้บริการ ปฏิบัติด้วยความถูกต้อง ของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครล้วนมีประสิทธิผลในระดับสูง เช่นกัน

ส่วนประสิทธิผลในด้านประหยัดเวลาในการรับบริการของศูนย์บริการกรุงเทพ-มหานครและประชาชนได้รับความรวดเร็วในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพ-มหานคร มีระดับสูงเท่ากันรองลงมา และประสิทธิผลที่มีน้อยที่สุดโดยอยู่ในระดับสูง คือ ประชาชนได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร และ การให้บริการของหน่วยงานท่านทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก เป็นประสิทธิผลที่มีน้อยที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต โดยได้ให้ความเห็นว่า ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นเนื่องจาก มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยและมีการลดขั้นตอนหลายอย่างที่ไม่จำเป็นออกไปทำให้ ประหยัดเวลา นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงการรับบริการเพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ แล้วประชาชนยังสามารถโทรสอบถามรายละเอียด ก่อนมารับบริการได้ จึงทำให้เมื่อมารับบริการจึงได้รับความสะดวกมีการจัดลำดับ โดยการจ่ายบัตรคิวทำให้เกิดความเสมอภาคและเป็นธรรมเนื่องจากเจ้าหน้าที่จะต้อง ให้บริการตามลำดับคิว ไม่สามารถลัดคิวหรือแทรกคิวได้ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความผิดพลาดน้อยทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่จะมีจิตสำนึกในการให้บริการหรือมี Service Mind จึงทำให้การให้บริการไม่ใช่ข้าราชการทำให้ประชาชนแต่เป็นการที่ผู้ให้บริการมอบ การบริการแก่ลูกค้ามากกว่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาหน่วยงาน รวมถึงเป็นการพัฒนาประเทศอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพมหานครต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนเห็นว่า ประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขต คือ ทำให้ได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่าย มีความเป็นธรรมในการให้บริการ เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความเสมอภาค และประหยัดเวลาอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการ

ด้านการเข้าถึงการให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของศูนย์บริการ-กรุงเทพมหานคร ประชาชนเห็นว่า มีประสิทธิผลอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตกรุงเทพ-มหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในระบบการบริหารราชการแผ่นดินของสภาปฏิรูป-ระบบราชการ จะเห็นได้ถึงการพยายามปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของข้าราชการในการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของรัฐ ซึ่งในกรณีของการบริหารจัดการองค์การสำนักงานเขตในสังกัดของกรุงเทพมหานครนั้น ถือได้ว่าสอดคล้องต่อการดำเนินการปฏิรูประบบราชการของสภาปฏิรูปแห่งชาติที่ได้นำข้อเสนอของสำนักนายกรัฐมนตรีในเรื่องการปฏิรูประบบราชการและแนวทางจริยธรรมสร้างเมืองไทยให้มีความสุขมาใช้เป็นกรอบแนวคิดและแนวทางในการปฏิรูประบบราชการร่วมกัน โดยสามารถบรรลุ-เป้าหมายในเบื้องต้นที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชนของส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในระยะเร่งด่วน โดยเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าสู่ระบบบริการของรัฐ และลดช่องทางแสวงหาผลประโยชน์ อันจะก่อให้เกิดการทำงานของข้าราชการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติได้ (พิธุวรรณ กิติคุณ, 2558)

แม้ว่าสภาวะการบริหารจัดการองค์การราชการเปลี่ยนแปลงไป แต่ข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครต่างเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี มีความเข้าใจในความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงปฏิรูป และพร้อมในการปรับในทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเพื่อประโยชน์โดยรวมระดับประเทศที่จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติได้ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยที่เน้นการดำเนินงานที่สอดรับกับยุทธศาสตร์ประเทศ โดยรัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วนโดยมีเป้าหมายหลักที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งนี้ การที่จะขับเคลื่อนนโยบายในแนวทางดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลและเป็นรูปธรรมได้นั้น จึงได้เริ่มการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (internal process) ให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส ดังนั้น จึงมีการปรับ

โครงสร้างระบบราชการ เพื่อสร้างและมุ่งหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในองค์การภาครัฐ ปฏิรูประบบกฎหมายเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการจัดการการศึกษาในจังหวัดท้องถิ่น ตลอดจนจัดทำยุทธศาสตร์ และบูรณาการการทำงานเพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ระดับกระทรวง และระดับพื้นที่

วัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 2

จากวัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งคือ ศูนย์บริการนั้น มีสมมติฐาน 5 ข้อ จากผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ พบว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานร้อยละ 53.0 ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวแปรด้านการทำงาน (Beta = 0.437) รองลงมา ได้แก่ ตัวแปรด้านสังคม (Beta = 0.312) และตัวแปรด้านส่วนตัว (Beta = 0.189) ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.499$) จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรสังคม และตัวแปรส่วนตัวต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$

จากการวิจัยพบเรื่องนี้ พบว่า ตัวแปรด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด หมายความว่าการมีสัมพันธ์ภาพในการทำงานและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานดี ทำให้ประสิทธิผลดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Mayo จากการทดลองที่ Hawthorn โดย Mayo (อ้างถึงใน สำเริง บุญเรืองรัตน์, 2558) เชื่อว่าหากได้นำวิธีการทางมนุษย์สัมพันธ์ไปใช้ให้ถูกต้องแล้ว จะทำให้บรรยากาศในองค์การอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้อย่างดีที่สุด คนงานจะได้รับความพอใจสูงขึ้น และกำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งผลการทดลอง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะจิตใจและร่างกายของคนทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน ที่มีผลต่อผลผลิตและคุณภาพการผลิต ซึ่งได้

ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลสำคัญของกลุ่มทางสังคมภายในองค์การที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก “ความรู้สึก” (sentiments) ที่เป็นเรื่องราวทางจิตใจของคนงานและความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคนงานด้วยกัน และการให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและเอาใจใส่ดูแลเขา ให้ความเป็นกันเองกับเขามากกว่าคนงาน ย่อมทำให้มีผลงานเพิ่มขึ้น

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครตามสมมติฐาน คุณภาพชีวิตงานด้านการทำงาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรด้านสังคม และตัวแปรด้านส่วนตัวต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$ ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.499$)

การศึกษาของ ปิยวรรณ พฤกษะวัน และกาญจนาท เรืองวรากร (2556) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท คลอลิตี้ เทรดดิ้ง จำกัด” ที่พบว่า มิติส่วนตัว ปัจจัยการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุมลมาลย์ เตียวโป้ (2558) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง* ผลการวิจัย พบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมของการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐโดยผ่านลักษณะงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาด้วยคุณลักษณะขององค์การ จะพบว่าคุณลักษณะขององค์การภายใต้การบริหารแบบระบบราชการและระบบเอกชน

มีความแตกต่างกันแม้ว่าจะเป็นระบบราชการหลังจากปฏิรูประบบราชการแล้วก็ตาม แต่ก็ยังส่งผลให้การให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550) ที่มีสาระสำคัญ คือ การพัฒนาระบบราชการโดยขับเคลื่อนด้วยเครื่องมือทางการบริหารต่าง ๆ ซึ่งการพัฒนาระบบราชการในครั้งนี้เป็นการนำหลักการและเครื่องมือในการพัฒนาองค์การมาประยุกต์ใช้โดยมีแนวปฏิบัติที่เน้นการทำงานเป็นทีม เน้นการมีส่วนร่วมในองค์การ เนื่องจากที่ผ่านมาแม้ว่าจะมีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการหลายครั้ง แต่ยังคงให้มีการปฏิบัติราชการตามโครงสร้างการบริหารที่ไม่แตกต่างจากรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นผลให้การทำงานของข้าราชการเป็นไปด้วยความล่าช้าเพราะมีขั้นตอนการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก และส่วนราชการต่าง ๆ มิได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันและจัดกลไกการปฏิบัติงานให้มีความสัมพันธ์กัน จึงเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานเกิดความซ้ำซ้อนและกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นข้อมูลดังปรากฏตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง-ทบวง กรม (ฉบับที่ 24) พ.ศ. 2545 ว่าด้วยการปรับปรุงระบบราชการทั้งระบบ โดยการปรับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการขึ้นใหม่ และปรับปรุงการบริหารงานโดยการจัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กันรวมไว้เป็นกลุ่มงานเดียวกัน ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปรับระบบการทำงานในรูปกลุ่มภารกิจ เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพ และเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในส่วนงานที่ซ้ำซ้อนกัน เมื่อจัดส่วนราชการใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้แล้วจะมีผลทำให้แนวทางความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ มีเป้าหมายที่ชัดเจน

แนวทางที่กล่าวมานี้สอดคล้องกับแนวคิด McKinsey’s 7S (อ้างถึงใน ปัณรส มาลากุล ณ อยุธยา, 2546, หน้า 5-6) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การหลังการปฏิรูประบบราชการ หากพิจารณายุทธศาสตร์โดยอาศัยกรอบแนวคิด McKinsey’s 7S จะเห็นได้ว่า ตัวแปรสำคัญในการบริหารองค์การทั้ง 7 ประการ ให้สนับสนุนและสอดคล้องกันนั่นเอง กล่าวคือ

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 “การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน” ก็คือ การปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ (Strategy--S) ในการดำเนินงานให้เหมาะกับภาวะที่ต้องมีงาน

มากขึ้น แต่มีเงินและคนน้อยลง ซึ่งกระบวนการวิธีการทำงานตามยุทธศาสตร์ เดิมย่อมใช้ไปได้อีกไม่นาน

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 “การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน” คือ การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง (Structure--S) หรือวิธีการ “จัดทัพ” เพื่อให้สอดรับกับยุทธศาสตร์ใหม่ ซึ่งในการพัฒนาระบบราชการก็มุ่งเน้นการจัดโครงสร้างโดยเชื่อมโยง “หน้าที่” (function departmentalization) กับ “พื้นที่” (regional departmentalization) ในลักษณะเมตริกซ์ (matrix) โดยให้ยึดจุดเน้นตามนโยบายของรัฐบาล ที่เรียกว่า “Agenda” เข้าไปด้วยอีกมิติหนึ่ง

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 “การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ” นั้นเป็นการนำเอาระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (performance-based budgeting system) มาใช้โดยการกำหนดให้มีการทำคำรับรองผลการปฏิบัติราชการที่มีตัวชี้วัดผลงานอย่างชัดเจน และจัดสรรงบประมาณไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และให้ส่วนราชการได้มีอิสระในการบริหารจัดการโดยไม่ติดยึดกับกฎระเบียบต่าง ๆ จนมากเกินไป ซึ่งก็คือการปลดพันธนาการของกฎระเบียบเพื่อให้ส่วนราชการสามารถเลือกวางระบบระเบียบวิธีปฏิบัติได้เอง หรือเป็นการให้อิสระในการจัดระบบงาน (System--S) นั่นเอง

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 “การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่” ก็คือ การปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อให้สามารถจัดการทรัพยากรบุคคล (Staff--S) ให้มีขีดสมรรถนะ และทักษะความสามารถ (Skill--S) ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ โครงสร้างและระบบงานใหม่นั่นเอง

5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 “การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม” เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งหากพิจารณาจากกรอบแนวคิด 7S ก็คือ การปรับค่านิยมร่วม (Shared values--S) ของระบบราชการนั่นเอง

6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 “การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย” โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและความทันสมัย

7. ยุทธศาสตร์ที่ 7 “การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม” ก็เป็นการปรับเปลี่ยนแบบแผนพฤติกรรม (Style--S) ในการปฏิบัติราชการนั่นเอง

กล่าวโดยสรุป ก็คือ การพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550) ก็คือ การปรับเปลี่ยนส่วนต่าง ๆ ของระบบราชการไทยตามตัวแปรต่าง ๆ ในกรอบแนวคิด McKinsey's 7S นั่นเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่า การพัฒนาระบบราชการเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของระบบราชการไทย เพราะเป็นการปฏิรูประบบราชการครั้งแรกที่ได้บูรณาการความคิดและเครื่องมือในการบริหารอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงกัน สร้างองค์การให้เป็นองค์การการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การ ซึ่งหมายความรวมถึง สำนักเขตของกรุงเทพมหานครด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ข้าราชการเห็นว่า ตัวแปรด้านสังคม ตัวแปรด้านความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมาก เนื่องจากมีวิถีการทำงานที่เน้นการทำงานแบบทีม ดังนั้น ตัวแปรด้านสังคมจึงเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ

ในส่วนของตัวแปรด้านเศรษฐกิจเป็นตัวแปรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าตัวแปรด้านอื่น ๆ นั้น เมื่อพิจารณาตัวแปรสองตัวแปร อันได้แก่ ตัวแปรค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน และปัจจัยสิทธิประโยชน์ของข้าราชการนั้น เป็นที่ประจักษ์ว่า ปัจจัยค่าตอบแทนประเภทเงินเดือนของข้าราชการตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรายได้ของคนกรุงเทพ จนกระทั่งถึงปัจจุบัน หากแต่สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่คุ้มค่าและมั่นคงทำให้ข้าราชการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน เงินเดือนกับวุฒิการศึกษาที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกัน ดังนั้น แม้ว่าค่าครองชีพในกรุงเทพมหานครค่อนข้างสูง ค่าใช้จ่ายในปัจจุบันอาจไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ แต่การได้รับราชการนั้นมีความมั่นคงสูงและสวัสดิการที่ทางราชการให้ก็เป็นที่พอใจของข้าราชการ จึงนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในองค์การ เล็งเห็นความสำคัญด้านความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงานในองค์การและประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ ต่างจากผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การเอกชนที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตที่สมดุล ค่าตอบแทนที่คุ้มค่าและสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ เป็นคุณค่าของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีเพียงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่านั้น ที่ทั้งระบบราชการและองค์การเอกชนเห็นว่า เป็นลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีที่สำคัญอย่างหนึ่ง

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยกัน คือ ตัวแปรต้นหรือตัวแปร-อิสระ ได้แก่ ตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรด้านสังคม ตัวแปรด้านเศรษฐกิจ และตัวแปรด้านส่วนตัว กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านสังคมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก ในขณะที่ตัวแปรด้านเศรษฐกิจกับตัวแปรด้านสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ส่วนตัวแปรด้านส่วนตัวกับตัวแปรด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ เช่นเดียวกับตัวแปรด้านสังคมกับตัวแปรด้านส่วนตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจกับตัวแปรด้านการทำงานกับตัวแปรด้านส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี (2552) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล* ผลการวิจัย พบว่า ค่าตอบแทนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.092 ในขณะที่ตัวแปรตัวอื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทุกตัว ในขณะที่การศึกษาของ กิตติ ชุณหศรีวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม* ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน ปัจจัยด้านประโยชน์และการยอมรับของสังคม ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาคการผลิต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาคการผลิต) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาหาความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพขององค์การได้หรือไม่ การวิเคราะห์ในรายละเอียดแต่ละตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 9 ตัวแปร ซึ่งในแต่ละกลุ่มสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ 53.0 เปอร์เซ็นต์ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน และโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน

1.1 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ถือว่าเป็นตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่ข้าราชการสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครเห็นว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยมีระบบแสงสว่างและระบบเครื่องปรับอากาศภายในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด ส่วนที่ยังมีปัญหาบางส่วน คือ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจุบันสำนักเขตของกรุงเทพมหานครมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ของเจ้าหน้าที่แยกเป็นส่วนงานแต่ละงาน มีระบบแสงสว่างที่เพียงพอ มีระบบปรับอากาศด้วยเครื่อง-ปรับอากาศเพียงพอ มีการจัดเก็บขยะที่เป็นระบบ มีการจัดเก็บขยะที่เป็นระบบ มีห้องสุขาเพียงพอและมีความสะอาด หากสภาพแวดล้อมเครื่องปรับอากาศเสียไม่เย็น มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น อากาศร้อนทำให้อารมณ์หงุดหงิด โมโหง่าย การบริการก็อาจจะถดถอยลง ไม่ว่าจะเป็น แสง สี เสียง อุณหภูมิ มีผลทั้งสิ้น นอกจากนี้ ระบบราชการมีการตรวจประเมินผลระบบ 5 ส ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามการจัดจ้างของแต่ละสำนักงานเขตที่จะส่งผลต่อการทำงานซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเหล่านี้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยิ่ง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิญญา วิจิตรเศรษฐกุล (2552) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐม* ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมและสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ กมล กฤษวงศ์ และณกมล

จันทร์สม (2556) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ-กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กรด้านบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลในทิศทางเดียวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์กร จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศในการทำงาน คือ มีการจัดพื้นที่ในการทำงานให้เหมาะสมมีสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ

1.2 โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน ข้าราชการสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครเห็นว่า ตัวแปรโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด คือ การยอมรับในความผิดพลาดเพื่อแก้ไขผู้บังคับบัญชาช่วยท่านแก้ปัญหาและให้คำแนะนำ หน่วยงานเน้นการทำงานเป็นทีมและพัฒนาการทำงานเป็นทีม ข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพ-มหานครส่วนใหญ่เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์อันดี มีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีการทำงานเป็นทีม คือ เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้โดยภารกิจงานบรรลุเป้าหมายมีผลให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้

ส่วนปัจจัยที่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีคุณภาพน้อย คือ การที่ข้าราชการรู้สึกว่าภาระงานที่มีปริมาณมากจนไม่มีเวลาพัฒนาตนเอง และอัตรากำลังคนไม่เพียงพอกับภาระงาน ทำให้ไม่มีเวลาพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ เมื่อศึกษาจากยุทธศาสตร์การปฏิรูป-ระบบราชการ พบว่า โครงสร้างองค์กรของสำนักงานเขตจากข้อมูลของสำนักงาน-คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการ-ประจำ วิเคราะห์ และวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและจัดระบบราชการกรุงเทพ-มหานครและการบริหารงานบุคคลในราชการกรุงเทพมหานคร มีการจัดกำลังคนในสำนักเขตแต่ละเขตด้วยการจัดสรรประเภทและจำนวนไว้เท่ากันทุกเขต ซึ่งได้แก่ ประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ ประเภทปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน และทั่วไป

แม้ว่าในภาคปฏิบัติการจริงในแต่ละเขตอาจมีปริมาณงานแต่ละประเภทที่ไม่เท่ากัน ผู้อำนวยการเขตจึงต้องบริหารจัดการกำลังคนและภาระงานให้มีความสมดุลตามนโยบายและมาตรการของกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ นโยบายให้หน่วยงานปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงาน เช่น นำเทคโนโลยีมาทดแทนการใช้กำลังคนหรือใช้วิธีการจ้างงานที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้มีผู้ปฏิบัติงานทดแทนในภารกิจสนับสนุน ดังนั้น ผู้บริหารของสำนักเขตนั้น ๆ จึงต้องมีการทบทวนภารกิจ การตรวจสอบการใช้ตำแหน่งและการจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ นำหลักสมรรถนะไปใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการด้วยมาตรการจูงใจ การจัดสรรสิ่งจูงใจให้กับหน่วยงานที่มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพโดยไม่เพิ่มกำลังคน ตลอดจนจัดตั้งศูนย์รวมองค์ความรู้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นแหล่งรวมในการพัฒนาตนเองและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างข้าราชการในหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการองค์การที่นำเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ โดยจะพบว่า มีกำหนดไว้ใน พระราชกฤษฎีกา-ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กล่าวคือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ (strategic vision management) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้บริหารได้ศึกษาทบทวนสถานการณ์ภายนอกและภายในองค์การ เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานขององค์การให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ “งานมาก แต่มีเงินและคนน้อย”

1.3 โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ตัวแปรโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ปัจจัยที่ข้าราชการเห็นว่า ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง คือ ปัจจัยการทำงานในส่วนของการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการกำลังและทรัพยากรของสำนักงานข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) ดังจะพบว่าทางสำนักงานได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงสมรรถนะประจำกลุ่มงาน การจัดทำสมรรถนะประจำกลุ่มงาน มีจุดประสงค์เพื่อให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยสมรรถนะประจำกลุ่มงาน

(common functional competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานโดยผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันไม่ว่าอยู่ในตำแหน่งใดควรจะมีสมรรถนะเหมือนกันเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสม ตามที่องค์กรคาดหวัง ซึ่งทำให้ข้าราชการสำนักงานเขตเห็นว่า คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานตามความสามารถ ความถนัด และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ จึงทำให้เห็นว่า เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีมากปัจจัยหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกปัจจัยหนึ่ง คือ ผู้บังคับ-บัญชาให้การยอมรับการทำงาน ดูแลเอาใจใส่ สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีพึงได้ในที่ทำงานอย่างเสรี ตลอดจนความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า เป็นปัจจัยโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินนั้น ส่วนใหญ่เห็นว่า การบริหารคนด้วยความเป็นธรรม ความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีการให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย และการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม และเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงอีกปัจจัย

จากการสัมภาษณ์ พบว่า มีระบบสายการบังคับบัญชา การฝึกระเบียบการปฏิบัติและดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ มีการแบ่งงานตามความเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการและการบังคับการตามอำนาจหน้าที่หรือตามที่ได้รับมอบหมาย การทำงานผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายตามสายงานและบุคลากรในสังกัดตามความรู้ความสามารถ และมีการตามผลปฏิบัติงานตามความสำเร็จและบังเกิดผลดี มีความเป็นธรรมในการให้บำเหน็จความชอบในแต่ละปี อันส่งผลถึงความก้าวหน้าแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม ข้าราชการสำนักเขตยังเห็นว่า การปฏิรูประบบราชการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันยังไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงอะไรที่เป็นรูปธรรม แม้ว่าจะมีระเบียบข้อบังคับแต่ไม่ค่อยได้เคร่งครัดในเชิงปฏิบัติ ซึ่งส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบซึ่งเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกิดความไม่เป็นธรรม ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแม้ว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ

แต่ในการปฏิบัติจริงส่วนใหญ่ก็จะขวนขวายเอง ยังถือว่าเป็นเรื่องส่วนบุคคล ในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง

เมื่อได้ศึกษาหลักเกณฑ์การประเมินของระบบราชการ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ มีการให้เป็นคะแนน 70 และ 30 ตามลำดับ โดยเป็นการประเมินจากการรับรู้และความเห็นของผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก มิได้มีตัวชี้วัดที่เป็นเนื้องาน ชิ้นงาน จำนวน หรือ ผลสำเร็จของงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น จึงเป็นที่เลี่ยงไม่ได้ของความไม่ชัดเจนในการพิจารณา ประเมิน และการส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้วยความสามารถบนเนื้องานจริง ๆ แต่หากเป็นความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ที่เข้ามารับราชการต่างก็มีความเข้าใจถึงกลไกของระบบราชการนี้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว แม้ว่าจะอาจจะไม่ได้เป็นไปตามที่ระบบประเมินผลงานอย่างสากล หากแต่ความเป็นระบบราชการไทยก็ยังเป็นที่รับได้ของข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

สอดคล้องกับการศึกษาของ กมล กฤษวงศ์ และณกมล จันทร์สม (2556) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารงานในองค์การ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์การ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านการบริหารงานในองค์การมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์การควรให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในการทำงานให้กับบุคลากรอย่างเป็นธรรม มีการปรับโครงสร้างขององค์การให้เหมาะสม วางกรอบอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของบุคคลให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสร้างการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายขององค์การ การบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารองค์การตามหลัก 7S ของแมคคินซีย์ (McKinsey’7S framework) (McKinsey อ้างถึงใน ปัณรส มาลากุล ณ อยุธยา, 2546, หน้า 5-6) ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้าง (Structure--S) กลยุทธ์ (Strategy--S) ระบบ (Systems--S) บุคลากร (Staff--S) แบบการบริหาร (Style--S) ทักษะ (Skills--S) และค่านิยมร่วม (Shared values--S) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กาญจนา แดงมาดี (2545) ที่พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหาร

มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจ และข้าราชการตำรวจสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ

นอกจากนี้ ปัจจัยที่ข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเห็นว่า ยังมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับน้อยอยู่ ก็คือ ความไม่ชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งนี้ จากการศึกษาโครงสร้างกำลังทรัพยากรและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตนั้น พบว่า เป็นงานที่อยู่ในลักษณะของงานประจำ มิได้เป็นงานใหม่หรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ หากแต่เป็นงานที่มีแนวปฏิบัติชัดเจน ดังนั้น จึงทำให้ข้าราชการเห็นถึงเส้นทางหรือโอกาสใหม่ในการทำงานที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าให้สูงขึ้นเพียงปฏิบัติหน้าที่ให้ครบตามคำสั่งในแต่ละวันเท่านั้น

2. กลุ่มตัวแปรด้านสังคม สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ 48.4 เปอร์เซ็นต์ ประกอบด้วย โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ และสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.1 โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ พบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง การพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ คือ หน่วยงานมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยให้ได้รับการอบรม การศึกษาต่อ หรือดูงานนอกสถานที่ รวมถึงได้รับโอกาสในการอบรมความรู้ทักษะอื่น จากการสัมภาษณ์ พบว่า โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้จะอยู่ในรูปของโครงการอบรม สัมมนาต่าง ๆ ซึ่งเป็นการพัฒนาระยะสั้น เป็นการอบรมดูงานใน 1 วัน ซึ่งอาจไม่ได้ทำให้เกิดการพัฒนาหรือเกิดผลทันทีอย่างเห็นได้ชัดด้านประสิทธิภาพของบุคคล หากแต่ทำให้ข้าราชการรู้สึกว่า ตนได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งโอกาสในการอบรมแต่ละครั้งจะเป็นไปอย่างยุติธรรม คือ เป็นการคัดสรรหรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชา เฉลี่ยให้มีความยุติธรรมเหมาะสมกับโอกาสในเพิ่มพูนความรู้ของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน-คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน* ผลการวิจัย พบว่า ทางสำนักงาน ก.พ. เห็นความสำคัญของกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตของข้าราชการจึงมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของข้าราชการและลูกจ้างแต่ละคนให้ดีขึ้นเพราะการที่ผู้มีความรู้ความสามารถดีจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานได้ดี และการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถดีทำให้

บุคคลนั้นมีความภาคภูมิใจในตนเองและมีกำลังใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ. ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาข้าราชการโดยการส่งบุคคลเข้ารับการฝึกอบรบในหลักสูตรต่าง ๆ ตามความสมัครใจ ความชำนาญและตามความสนใจของแต่ละบุคคล จึงทำให้ผลการศึกษาในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.290 ในขณะที่งานวิจัยของ สุมลมาลย์ เตียวโป้ (2558) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง* ผลการวิจัย พบว่า ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคลากรในองค์การภาครัฐในกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐอาจจะเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาสมรรถนะของตนเองอยู่ไม่มากนัก

2.2 สัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งที่เป็นระดับต่ำกว่า ระดับเดียวกัน และผู้บังคับบัญชา จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่า การทำงานในสำนักเขตกรุงเทพมหานครไม่มีความขัดแย้งของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของบุคลากรเป็นไปอย่างดี มีความสัมพันธ์ภายในองค์การที่ดี และมีความสบายใจในการทำงาน สอดคล้องกับ กมล กฤษวงศ์ และณกมล จันทร์สม (2556) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษา-ความมั่นคงภายในราชอาณาจักร” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กร ด้านบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลในทิศทางเดียวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์กร จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากรรวมทั้งผู้ร่วมงานด้วยกัน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ผลงานวิจัยของ สุมลมาลย์ เตียวโป้ (2558) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง* ผลการวิจัย พบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของบุคลากร

ในองค์การภาครัฐในกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง ที่เป็นตัวอย่างนั้น มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากหน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกกลุ่มได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาสีประจำปี การจัดงานปีใหม่ เป็นต้น นับเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การมีการทำงานร่วมกันเป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับฟังความคิดเห็นและร่วมกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมของส่วนราชการนั้น ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานจะมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การไม่มีอคติ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะหรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน การทำงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ปัจจัยเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ

อย่างไรก็ตาม คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการสื่อสารภายในองค์การและกิจกรรมนันทนาการ เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์หน่วยงาน กีฬาสี ยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากระบบราชการนั้น จะเห็นได้ว่า เนื่องจากกิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้งบประมาณ และเวลาราชการที่จะสูญเสียไป ดังนั้น จึงทำให้หน่วยงานราชการบางแห่งมีกิจกรรมนันทนาการน้อยหรือไม่มีเลย แต่อาจอยู่ในรูปแบบของกิจกรรมส่วนตัวหรือกลุ่มเพื่อน ซึ่งอยู่นอกเวลาราชการ

3. กลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ 24.0 เปอร์เซ็นต์ ประกอบด้วย ความภาคภูมิใจในองค์การ และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

3.1 ความภาคภูมิใจในองค์การ พบว่า ความรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน การได้เข้ามารับราชการถือว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง ข้าราชการสำนักงานเขตของกรุงเทพรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์ให้แก่องค์การ สนองตอบในการรับใช้ประชาชนให้มากที่สุดมีความภาคภูมิใจในหน่วยงานและคิดว่า การทำงานเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมในองค์การและสามารถทำประโยชน์ให้กับหน่วยงานได้ สอดคล้องกับแนวคิด

ความต้องการ 5 ขั้น ของ Maslow (1970, pp. 45-49) ที่สะท้อนให้เห็นว่า ความภาคภูมิใจของมนุษย์อาจไม่สามารถตีค่าออกมาเป็นมูลค่า แต่เป็นแรงผลักดันในเกิดพฤติกรรมได้

3.2 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน และการแบ่งเวลาในการทำงานประจำ เรื่องส่วนตัว ครอบครัว มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ข้าราชการสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร รู้สึกมีความเครียดที่เกิดจากการทำงานจึงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง แต่เป็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่อยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ

ในขณะที่งานวิจัยของ อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน* ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับสูง ได้กล่าวถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ว่าต้องสร้างสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตครอบครัวของพนักงานให้ดี ไม่ให้มีผลกระทบต่อกัน เช่น การทำงานล่วงเวลามากเกินไปจะทำให้เวลากับครอบครัวน้อยลง หรือการย้ายงานบ่อย ๆ ทำให้ต้องละทิ้งถิ่นที่อยู่ เปลี่ยนเพื่อนใหม่อยู่บ่อย ๆ ทำให้ต้องกลายเป็นคนแปลกหน้า เป็นต้น แต่เนื่องจาก สำนักงาน ก.พ. เป็นองค์การกลางในการบริหารงานบุคคล ซึ่งไม่มีส่วนราชการกระจายอยู่ในส่วนภูมิภาค ข้าราชการจึงไม่ต้องย้ายถิ่นฐานเพื่อเปลี่ยนสถานที่ทำงานเหมือนส่วนราชการอื่น ๆ ส่วนในด้านลักษณะงานของ สำนักงาน ก.พ. เป็นงานเชิงวิชาการ ทำให้สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้ มีกำหนดเวลาการทำงานชัดเจน อาจมีการทำงานล่วงเวลาบ้างในบางกรณีที่มีงานเร่งด่วน ดังนั้น ข้าราชการจึงมีเวลาส่วนตัวและเวลาการทำงานอย่างสมดุล

4. ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การ คือ กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ตัวแปรผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และตัวแปรการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม

4.1 ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่า ด้านเศรษฐกิจปัจจัยผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยหรือต่ำที่สุด คือ เวลาในการหารายได้อื่นนอกเหนือจากการทำงานในหน่วยงาน (รายได้ที่ไม่ใช่จากการปฏิบัติราชการ

แต่ได้จากการทำงานพิเศษอื่น ๆ หรือทำธุรกิจส่วนตัว หรือธุรกิจทางบ้าน เป็นต้น) รองลงมา คือ สิทธิประโยชน์และได้รับจากการเป็นข้าราชการได้อย่างครบถ้วน และเงินเก็บออมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยผลตอบแทนที่ข้าราชการเห็นว่า ยังไม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนัก คือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากการรับราชการ รายได้อื่นนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับจากหน่วยงาน (รายได้จากการปฏิบัติราชการ เช่น เงินพิเศษต่าง ๆ เงินประจำตำแหน่ง ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น) ภาระหนี้สินและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทั้งหมดในแต่ละเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือน จากการศึกษา พบว่า แม้ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบค่าตอบแทนของราชการควรมีการพิจารณาค่าตอบแทนเพิ่มเติม เนื่องจากค่าครองชีพในกรุงเทพมหานครค่อนข้างสูง อาจไม่เพียงพอกับภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีปัจจัยหลายอย่างที่ต้องรับผิดชอบตนเองและครอบครัว เช่น ค่าใช้จ่าย ค่าเช่าบ้าน ค่าอาหาร ค่ารถ ค่าของใช้อุปโภคบริโภค ค่าภาษีสังคม ซองประเภทต่าง ๆ งานศพ งานบวช กฐิน งานแต่งงาน ยากที่จะมีเงินเหลือเก็บสร้างฐานะได้ และระบบค่าตอบแทนเป็นระบบเงินเดือนตามบัญชีที่ทางราชการกำหนดและมีเงินอื่น ๆ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ซึ่งเหมาะสำหรับผู้บังคับบัญชาระดับที่สูงขึ้นไปเท่านั้น ส่วนข้าราชการระดับล่างจะมีค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายน้อยกว่าความจำเป็นที่ต้องใช้ ซึ่งไม่เกิดความสมดุลเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี (2552) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล* ผลการวิจัย พบว่า ค่าตอบแทนไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานแต่อย่างใด เนื่องจากข้าราชการตำรวจในระดับผู้บังคับบัญชาจะมีรายได้หรือค่าตอบแทนสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา จึงไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ โรจนหัสดิน (2556) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาอำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี* ผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม แต่การได้รับสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ค่อนข้างล่าช้ามากและควรจะมีการกำหนดสิทธิสวัสดิการเหมือนกับข้าราชการพลเรือน และข้าราชการประเภทอื่น ๆ

ทั้งนี้ จากการศึกษาผลสำรวจรายได้เฉลี่ยทั่วราชอาณาจักรปี พ.ศ. 2558 ของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558) พบว่า รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 26,915.00 บาทต่อเดือนต่อครัวเรือน ขณะที่รายจ่ายทั่วราชอาณาจักรอยู่ที่ 21,157.00 บาทต่อเดือนต่อครัวเรือน โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีรายได้เฉลี่ยที่ 41,002.00 บาท และรายจ่ายที่ 33,086.00 บาท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของข้าราชการสำนักงานเขตทุกระดับ พบว่า เมื่อพิจารณาถึงประเภทของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการประเภททั่วไปและวิชาการ ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการและชำนาญการนั้น มีรายได้ ซึ่งเป็นฐานเงินเดือนราชการนั้นค่อนข้างต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร คือ มีฐานเงินเดือนอยู่ที่ 7,140.00-24,450.00 บาทเท่านั้น ซึ่งเป็นข้อมูลทางเศรษฐกิจที่เห็นได้ชัดว่า ค่าตอบแทนของข้าราชการนั้นน้อยกว่าเมื่อเทียบกับการทำงานในหน่วยงานเอกชนหรืองานประเภทอื่น ๆ

4.2 ด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ตัวแปรด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด คือ ค่ารักษาพยาบาลที่มีระดับ-คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ การลาพักผ่อน การลาป่วย ค่าเล่าเรียนบุตร และการลากิจส่วนตัว

ปัจจัยของตัวแปรด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรองลงมา คือ การลาอุปสมบทหรือไปประกอบพิธีฮัจย์ โครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย การลาศึกษาฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย และการลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ ส่วนที่น้อยที่สุด คือ การลาติดตามคู่สมรส ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ข้าราชการสำนักเขตกรุงเทพมหานครเห็นว่า สวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล การลาป่วย ลากิจ จะมีการให้ค่อนข้างดีพอสมควร ในส่วนของพนักงานราชการ (ลูกจ้าง) จะได้สิทธิบำนาญหลายเดือน ซึ่งถ้าได้รับการดูแลเรื่องค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมหลังเกษียรจะเพิ่มคุณภาพในชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากเงินเดือนซึ่งเป็นการตอบแทนให้ตามค่าของงานในแต่ละตำแหน่งแล้ว ยังมีสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ อีกด้วย สวัสดิการเป็นการให้ค่าตอบแทนเพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้สึกสะดวกสบายและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ส่วนประโยชน์เกื้อกูลนั้น เป็นการให้ค่าตอบแทนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยทั้งสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลล้วนเป็นเครื่องมือ

สำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบังเกิดประสิทธิผล ตลอดจนจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามารับราชการ และรักษาบุคคลเหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) ที่กล่าวถึง เรื่องค่าตอบแทนการทำงานอื่น ๆ นอกจากค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนว่าได้ถูกกำหนดให้เป็นมาตรฐานอันเดียวกันหมดของข้าราชการพลเรือน เช่น เงินค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินค่ายานพาหนะในการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันควรต้องปรับปรุงให้มากขึ้น ใกล้เคียงกับภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการที่กำลังปฏิบัติงาน โดยจุดประสงค์ของการให้สวัสดิการ คือ การมอบค่าตอบแทนที่ทางราชการจัดให้แก่ราชการในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อช่วยให้มีความมั่นคงในชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผลขององค์การต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัย ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตจากการประเมินของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครในด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลางแต่ก็นับว่ายังค่อนข้างต่ำ ซึ่งควรจะต้องพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

ด้านการได้รับสวัสดิการ นอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งเป็นการตอบแทนให้ตามค่าของงานในแต่ละตำแหน่งแล้ว ยังมีสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ อีกด้วย สวัสดิการเป็นการให้ค่าตอบแทนเพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้สึกสะดวกสบายและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ส่วนประโยชน์เกื้อกูลนั้น เป็นการให้ค่าตอบแทนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ซึ่งข้าราชการค่อนข้างพอใจในเรื่องค่ารักษาพยาบาล การลาพักผ่อน การลาป่วย ค่าเล่าเรียนบุตร และการลากิจส่วนตัว นอกจากนี้ ยังไม่เรื่องโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย การลาศึกษาฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย และการลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ

ซึ่งหากสามารถปรับหรือเพิ่มสวัสดิการให้เทียบเท่ากับเอกชนหรือเพิ่มเรื่องได้รับการดูแลเรื่องค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมหลังเกษียณจะเพิ่มคุณภาพในชีวิตให้ดียิ่งขึ้น โดยทั้งสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลล้วนเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผล ตลอดจนจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามารับราชการและรักษาบุคคลเหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ว่าต้องสร้างสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตครอบครัวของพนักงานให้ดี ไม่ให้มีผลกระทบต่อกัน เช่น การทำงานล่วงเวลามากเกินไปจะทำให้เวลากับครอบครัวน้อยลง หรือการย้ายงานบ่อย ๆ ทำให้ต้องละทิ้งถิ่นที่อยู่ เปลี่ยนเพื่อนใหม่อยู่บ่อย ๆ ทำให้ต้องกลายเป็นคนแปลกหน้า ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ข้าราชการมีความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากจึงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลางแต่นับว่ายังค่อนข้างต่ำ ดังนั้น การที่จะทำให้ลดความเครียดจากการทำงานเพื่อพัฒนาในคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นได้นั้นสามารถทำได้โดยลดเวลาในการทำงานในแต่ละวันลง ซึ่งวิธีนี้เริ่มใช้ในต่างประเทศบางประเทศแล้ว การลดเวลาทำงานโดยเริ่มงานช้าลงเพื่อไม่ให้ต้องจากบ้านแต่เช้าและเจอกับปัญหารถติด หลีกเลี่ยงเวลาเร่งด่วนเพื่อลดความเครียดจากการเดินทาง ให้เวลาเลิกงานเร็วขึ้น ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น สามารถให้ประชาชนขอรับบริการได้ทางอินเทอร์เน็ตแทนได้ เป็นต้น

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จากการศึกษาผลสำรวจรายได้เฉลี่ยทั่วราชอาณาจักรปี พ.ศ. 2558 ของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558) พบว่า รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 26,915.00 บาทต่อเดือนต่อครัวเรือน ขณะที่รายจ่ายทั่วราชอาณาจักรอยู่ที่ 21,157.00 บาทต่อเดือนต่อครัวเรือน โดยกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีรายได้เฉลี่ยที่ 41,002.00 บาท และรายจ่ายที่ 33,086.00 บาท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของข้าราชการสำนักงานเขต

ทุกระดับ พบว่า เมื่อพิจารณาถึงประเภทของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการประเภททั่วไป และวิชาการ ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการและชำนาญการนั้น มีรายได้ซึ่งเป็นฐานเงินเดือนราชการนั้นค่อนข้างต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร คือ มีฐานเงินเดือนอยู่ที่ 7,140.00-24,450.00 บาทเท่านั้น ซึ่งเป็นข้อมูลทางเศรษฐกิจที่เห็นได้ชัดว่า ค่าตอบแทนของข้าราชการนั้นน้อยกว่าเมื่อเทียบกับการทำงานในหน่วยงานเอกชน หรือ งานประเภทอื่น ๆ ซึ่งในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันอาจจะไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในกรุงเทพมหานคร แต่หากพิจารณารวมถึงเรื่องของการได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ก็อาจจะเพียงพอต่อการดำรงชีพได้แต่ไม่เพียงพอให้เหลือเก็บออม ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มิฉะนั้นแล้วอาจจะนำไปสู่การลาออกหรือสาเหตุของการเรียกเงินค่าตอบแทนจากผู้รับบริการ

2. ในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานในสำนักงานเขต พบว่า ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการและด้านการได้รับความสะดวกในการรับบริการนั้นแม้ว่าจะอยู่ในระดับสูง แต่ก็ยังสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้มากกว่านี้ ในเรื่องการประหยัดสามารถปรับวิธีการทำงานโดยการลดการใช้เอกสารที่ต้องทำสำเนาเนื่องจากในปัจจุบันบัตร-ประจำตัวประชาชนเป็นแบบสมาร์ทการ์ด ซึ่งสามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ได้ ดังนั้น เมื่อใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการติดต่อรับบริการในหน่วยงานราชการต่าง ๆ ก็สามารถตรวจสอบข้อมูลจากบัตรประชาชนได้ ดังนั้น การที่ต้องทำสำเนาถ่ายเอกสารบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารทางราชการหลาย ๆ อย่างบางครั้งก็ไม่จำเป็นต้องให้เอกสารที่เป็นกระดาษแล้ว เมื่อลดการให้เอกสารที่เป็นกระดาษก็ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายได้และยังทำให้เกิดความสะดวกเพิ่มมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้ ยังสามารถใช้แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำ หรือ *Emotional Intelligence* ของ Goleman (2015) ที่กล่าวถึง เรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ หรือ *Emotional Intelligence* มาใช้ด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้นำเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งก็คือการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ Goleman ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนบนสุด คือ Leadership Competencies หรือความสามารถของการเป็น

ผู้นำ อีกสองส่วน ได้แก่ ศูนย์ควบคุมในสมอง และขอบเขตของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (self-awareness) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเองตลอดจนผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการเหล่านั้นของตน การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ อีกทั้งสามารถที่จะใช้ความคิดก่อนลงมือปฏิบัติได้ ความรู้สึกและการเข้าใจผู้อื่น (empathy) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้ และเข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร เป็นผู้ที่ไวต่อการอ่านความรู้สึกของผู้อื่นทั้งการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และสัญลักษณ์ของอารมณ์ต่าง ๆ และทักษะทางสังคม (social skill) หมายถึง ความสามารถ ในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ตลอดจนสามารถที่จะค้นพบสิ่งที่เป็นพื้นฐานร่วมกันของบุคคล และทำให้เกิดความสามัคคีปรองดองกัน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่ผู้นำองค์การควรจะต้องมีและต้องเป็นเพื่อนำองค์การไปสู่เป้าหมายได้ ซึ่งก็คือ การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั่นเอง

นอกจากนี้ การปลูกจิตสำนึกในเรื่องของงานบริการให้แก่ข้าราชการก็เป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากงานบริการสาธารณะถือเป็นบทบาทที่สำคัญของภาครัฐที่ต้องอำนวยต่อความต้องการของภาคประชาชน ดังนั้น การปฏิรูประบบราชการ จึงต้องสร้างขีดสมรรถนะของหน่วยงานราชการต่าง ๆให้สามารถรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพร้อมต่อปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงการวางระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีให้เกิดขึ้นภายในส่วนราชการเอง ดังนั้น หน่วยงานราชการต่าง ๆ จึงมีความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ใหม่ภายใต้นโยบายการปฏิรูประบบราชการ คือ “ระบบราชการไทยมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น”

3. จากการที่กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวที่มีลักษณะการใช้พื้นที่ขยายออกไปเรื่อย ๆ โดยในระยะแรกของการขยายเมืองยังอยู่ในขอบเขตพื้นที่ส่วนที่เป็นกรุงเทพ-มหานคร ต่อมาก็จะขยายออกไปยังจังหวัดใกล้เคียงที่อยู่ติดกัน เช่น นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ ตามลักษณะการเติบโตของเมืองแบบมหานคร (Metropolitan growth)

และเติบโตมากจากการมีส่วนขยายของเมืองออกไปยังจังหวัดใกล้เคียงในลักษณะ Extended Bangkok Metropolitan Region (EBMR) ที่มีความเป็นเมืองติดเนื่องต่อกันและมีความเป็นเมืองที่เรียกว่า “อภิมหานคร” (Metropolis)

การที่กรุงเทพมหานครถูกปล่อยให้โตแบบธรรมชาติ มีการขยายเมืองออกโดยการขาดจัดการ คนที่อยู่บ้านชานเมืองก็ต้องขับรถเข้ามาทำงานในเมืองทำให้การโตของเมืองไม่สัมพันธ์กับแหล่งงาน เป็นการพัฒนาแบบรัฐบาลของประเทศไทยที่แต่ละภาคส่วนไม่ได้มีการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน ข้อสังเกตอย่างแรกที่เกิดขึ้น คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตแต่ละแห่งมีที่พักอยู่ในละแวกที่ทำงานหรือไม่ แน่นอนว่าไม่ใช่ทุกคนที่อยู่ใกล้ที่ทำงาน ส่วนใหญ่ต้องเดินทางมาจากบ้านที่อยู่เขตอื่น การเดินทางมาทำงานในแต่ละวันทำให้ต้องสูญเสียพลังงานและทรัพยากรที่อาจเป็นชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นการยื่นรอรถโดยสารหรือการติดอยู่บนท้องถนน นอกจากนี้ ยังมีเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปกับการเดินทางอีก สาเหตุเหล่านี้ส่งผลต่อการทำงานและต่อเนื่องถึงประสิทธิผลการทำงานไม่มากก็น้อย

การใช้แนวคิดเมืองอัดแน่น (compact city) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิต ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ข้อดีข้อแรกของการเป็นเมืองอัดแน่น คือ ทำให้ประหยัดเวลาเดินทาง ค่าก่อสร้าง พลังงาน และประหยัดการใช้ที่ดิน ข้อที่สอง คือ การเป็นเมืองอัดแน่นจะเป็นการนำผู้คนมาอยู่รวมกันอย่างใกล้ชิด ทำให้เกิดกิจกรรมทางสังคมที่หลากหลายมากขึ้น การให้บริการต่าง ๆ ก็เป็นไปอย่างทั่วถึงและคุ้มค่าใช้จ่าย ชีวิตสังคมเมืองมีความสะดวกสบายและปลอดภัยมากขึ้น ข้อที่สาม คือ สามารถช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรและสร้างความสมดุลให้กับระบบนิเวศ เพราะสามารถคืนพื้นที่กลับไปให้ธรรมชาติมากขึ้น เมืองจะมีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นเพราะอยู่ใกล้ชิดธรรมชาติและปราศจากมลภาวะ (สิทธิพร ภิรมย์รื่น, 2549, หน้า 113)

แต่การใช้ทฤษฎีเมืองอัดแน่นเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่สามารถทำได้เนื่องจากการขยายตัวของกรุงเทพมหานครนั้นไปไกลมากเกินไปที่จะกลับมาใช้ทฤษฎีเมืองอัดแน่น ดังนั้น อาจจะแก้โดยการผสมผสานกับทฤษฎีอื่น เช่น เมืองแบบ Cluster คือ การกระจายความสำคัญจากศูนย์กลางออกไปเป็นหย่อม ๆ พร้อมพัฒนาการขนส่งระบบรางไปสู่

ชานเมืองและอาจจะแทรกทฤษฎีพื้นที่สีเขียว ส่งเสริมสภาพแวดล้อมเพื่อสุขภาพกาย และจิตที่ดี ที่จะส่งเสริมคุณภาพในการทำงานของคนต่อไป

นอกจากนี้ การใช้นโยบายคัดเลือกข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานในสำนักงานเขต ของแต่ละเขตควรจะต้องพิจารณาจากภูมิลำเนาของผู้ปฏิบัติงานว่าจะต้องอาศัยอยู่ในพื้นที่ของสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงานโดยสามารถกำหนดเป็นสัดส่วน เช่น อย่างน้อยต้องมีผู้ที่มีถิ่นอาศัยในเขตนั้น ๆ อย่างน้อยร้อยละ 70 ของจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตทั้งหมด เป็นต้น เนื่องจากสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้น การที่มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันและเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ตัวแปรต้น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านส่วนตัว แต่ขณะเดียวกันน่าจะมีตัวแปรอื่นที่น่าสนใจแต่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ด้านความสุข เนื่องจากความสุขในการทำงานสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี ซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลขององค์การได้ การวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานในมิติด้านความสุข สามารถใช้เครื่องมือวัดที่เรียกว่า Happinometer ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดระดับความสุขของคนทำงานที่สนับสนุนแนวคิดองค์การแห่งความสุข 8 ประการ (happy 8) ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดความสุข 8 ประการไว้ ได้แก่ สุขภาพดี (happy body) น้ำใจงาม (happy heart) การผ่อนคลาย (happy relax) การหาความรู้ (happy brain) คุณธรรม (happy soul) ใช้เงินเป็น (happy money) ครอบครัวที่ดี (happy family) สังคมดี (happy society) นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพของผู้นำที่สามารถส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

2. ในการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (socio-economic status) ด้านเพศและอายุการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่าง

หน่วยงานที่สังกัดกับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการศึกษาเพียงผิวเผิน ซึ่งยังสามารถศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (socio-economic status) ในด้านอื่น ๆ เช่น ระดับการศึกษา อายุของผู้ปฏิบัติงาน สถานภาพ เช่น โสดหรือสมรสและรายได้ของคู่สมรส กับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ รวมถึงสามารถทำการวิจัยโดยใช้การศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเชิงปริมาณเท่านั้น ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎี หากแต่ไม่สามารถลงรายละเอียดเชิงลึกได้ การมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมจะสามารถได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเป็นข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ในขณะที่กรมการปกครองได้จัดให้มีบริการประชาชนในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จเช่นเดียวกับการบริการสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครไว้ในหลายอำเภอ เช่น อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ดังนั้น จึงสามารถศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างข้าราชการในกรุงเทพมหานครและข้าราชการในส่วนภูมิภาคเพื่อเปรียบเทียบว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในจังหวัดต่าง ๆ ว่าจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการหรือไม่

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร กับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อมูลหรือทำเครื่อง ✓ ลงใน ☐ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับใด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

☐ 5. อื่น ๆ ระบุ .....

4. จำนวนบุตร ☐ ..... คน ☐ ไม่มี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในฝ่ายใด .....

6. ประเภทและระดับตำแหน่งของท่าน.....

7. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานสำนักงานเขตใด .....

8. อายุราชการของท่าน ..... ปี

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของท่านตามความเป็นจริง โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย

3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = ไม่เห็นด้วย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยการบริหารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน					
1. พื้นที่ภายนอกอาคารมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ส่งเสริมต่อสุขภาพชีวิตการทำงาน					
2. มีการจัดเก็บ การจัดการขยะ เรียบร้อยสม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ					
3. มีระบบป้องกันเพลิงไหม้และสัญญาณเตือนภัยที่ทั่วถึงเพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน					
4. มีระบบแสงสว่าง และ ระบบเครื่องปรับอากาศภายในสำนักงานเพียงพอ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
5. วัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน					
6. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาช่วยท่านแก้ปัญหาและให้คำแนะนำ					
7. เมื่อทำงานผิดพลาด ท่านยอมรับผิดและขอโทษในความผิดที่ทำเพื่อแก้ไข					
8. เมื่อทำงานผิดพลาด เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับผิดและขอโทษในความผิดที่ได้ทำ					
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความรับผิดต่อผลการกระทำที่เกิดขึ้นและต่อบุคคล					
10. ภาระงานของท่านมีปริมาณมากจนไม่มีเวลาพัฒนาตนเอง					
11. หน่วยงานของท่านมีอัตรากำลังคนเพียงพอกับภาระงาน ทำให้ทุกคนมีเวลาพัฒนาตนเอง					
12. หน่วยงานของท่านเน้นการทำงานเป็นทีมและพัฒนาการทำงานเป็นทีม					
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน					
13. หน่วยงานของท่านมีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม					

ปัจจัยการบริหารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. หน่วยงานของท่านมีการให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย และการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม					
15. หน่วยงานของท่านมีการบริหารคนด้วยความเป็นธรรม					
16. เส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่านมีความชัดเจน					
17. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
18. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีพึงได้ในที่ทำงานอย่างเสรี					
19. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับการทำงานของท่าน					
20. ความคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การดูแลเอาใจใส่ท่าน					
22. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
ด้านโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้					
23. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยให้ได้รับการอบรม การศึกษาต่อ และ/หรือดูงานนอกสถานที่					
24. ได้รับโอกาสในการอบรมความรู้ทักษะอื่น ๆ					
ด้านสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
25. โดยรวมแล้ว ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา					
26. โดยรวมแล้ว ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน					
27. โดยรวมแล้ว ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับต่ำกว่าท่าน					
28. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างดี					
29. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกับที่ทำงาน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ของหน่วยงาน กีฬาสี					

ปัจจัยการบริหารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
30. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทั้งหมดในแต่ละเดือนเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือน					
31. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากการรับราชการคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน					
32. ท่านได้รับรายได้อื่นนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับจากหน่วยงาน (รายได้จากการปฏิบัติราชการ เช่น เงินพิเศษต่าง ๆ เงินประจำตำแหน่ง ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น)					
33. ท่านมีเวลาในการหารายได้อื่นนอกเหนือจากการทำงานในหน่วยงาน (รายได้ที่ไม่ใช่จากการปฏิบัติราชการ แต่ได้จากการทำงานพิเศษอื่น ๆ หรือทำธุรกิจส่วนตัว หรือธุรกิจทางบ้าน เป็นต้น)					
34. การทำงานปัจจุบันทำให้ท่านไม่ต้องมีภาระหนี้สิน					
35. การทำงานปัจจุบันทำให้ท่านมีเงินเก็บออม					
36. ท่านรับรู้สิทธิประโยชน์และได้รับจากการเป็นข้าราชการได้อย่างครบถ้วน					
ด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม					
37. ค่ารักษาพยาบาล					
38. ค่าเล่าเรียนบุตร					
39. โครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย					
40. การลาป่วย					
41. การลาคลอดบุตร					
42. การลากิจส่วนตัว					
43. การลาพักผ่อน					
44. การลาอุปสมบทหรือไปประกอบพิธีฮัจย์					
45. การลาศึกษาฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย					
46. การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ					
47. การลาติดตามคู่สมรส					

ปัจจัยการบริหารองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความภูมิใจในองค์การ					
48. หน่วยงานของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี					
49. หน่วยงานของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน					
50. การทำงานของท่านได้ทำประโยชน์ให้แก่องค์กร					
51. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
52. การเดินทางมาทำงานของท่านมีความสะดวก					
53. ท่านมักมีความเครียดที่เกิดจากการทำงาน					
54. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำเรื่องส่วนตัว ครอบครัว ได้อย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลในการให้บริการ

ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการท่านตามความเป็นจริง โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย

3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = ไม่เห็นด้วย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก					
2. การให้บริการทำให้ประชาชนได้รับ ความรวดเร็ว					
3. การให้บริการปฏิบัติด้วย ความถูกต้อง					
4. การให้บริการทำด้วยหลักความเสมอภาค					
5. การให้บริการอย่างเป็นธรรม					

ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. การให้บริการเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่					
7. การให้บริการ ทำให้ประชาชนได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่าย					
8. การให้บริการทำให้ประชาชนได้ใช้บริการประหยัดเวลา					
9. การให้บริการทำให้ประชาชนได้ใช้บริการด้วยความพอใจ ประทับใจ มั่นใจ					
10. การให้บริการเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ร่วมมือและกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวสุรสา อัศวกาญจน์

แบบสอบถามผู้รับบริการของสำนักงานเขต
เรื่อง การประเมินของประชาชนถึงระดับประสิทธิผลของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อมูลหรือทำเครื่อง ✓ ลงใน ☐ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับใด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

☐ 5. อื่น ๆ ระบุ .....

4. จำนวนบุตร ☐ ..... คน ☐ ไม่มี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในฝ่ายใด .....

6. ประเภทและระดับตำแหน่งของท่าน.....

7. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานสำนักงานเขตใด .....

8. อายุราชการของท่าน ..... ปี

ส่วนที่ 2 ประสิทธิผลในการให้บริการ

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินระดับประสิทธิผลในการให้บริการโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย

3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = ไม่เห็นด้วย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ได้รับความสะดวกในการให้บริการ					
2. ได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ได้รับความถูกต้องในการให้บริการ					
4. ได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ					
5. ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม					
6. การให้บริการ เข้าถึงประชาชน ส่วนใหญ่					
7. การให้บริการทำให้ประชาชนได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่าย					
8. การให้บริการทำให้ประชาชนได้ใช้บริการประหยัดเวลา					
9. ทำให้ประชาชนได้ใช้บริการด้วยความพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการ					
10. การให้บริการ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ร่วมมือและกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวสุรสา อัศวกาญจน์

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์
คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร กับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อมูลหรือทำเครื่อง ✓ ลงใน ☐ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับใด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

☐ 5. อื่น ๆ ระบุ.....

4. จำนวนบุตร ☐ ..... คน ☐ ไม่มี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในฝ่ายใด .....

6. ประเภทและระดับตำแหน่งของท่าน.....

7. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานสำนักงานเขตใด .....

8. อายุราชการของท่าน ..... ปี

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของท่านตามความเป็นจริง

1. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นอย่างไรบ้าง เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดเก็บขยะ ระบบแสงสว่าง ระบบเครื่องปรับอากาศ ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพและทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน สามารถช่วยแก้ปัญหาการทำงานได้หรือไม่อย่างไร มีการทำงานเป็น Team Work หรือต่างคนต่างทำ จำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ การทำงาน Overload ไปหรือเปล่า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านโอกาสในความความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในการทำงาน มีความยุติธรรมหรือไม่ พึงพอใจในสถานภาพปัจจุบันหรือไม่ หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไรในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ในหน่วยงานมีการส่งไปอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพหรือเพิ่มความรู้หรือไม่ ในการส่งไปอบรมมีการคัดเลือกอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน หรือกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างไร มีความสบายใจในการทำงานหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน ค่าขั้น ค่าตำแหน่ง เป็นอย่างไร คิดว่าเงินเดือนที่รับยุติธรรมหรือไม่ รวมทั้งหมดแล้วเพียงพอต่อการดำรงชีพและกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร สวัสดิการที่ได้รับ เช่น การได้รับค่ารักษาพยาบาล การลาป่วย การลากิจ เป็นอย่างไร คิดว่าเหมาะสมและเพียงพอหรือยัง

.....

.....

.....

.....

7. ด้านความภูมิใจในองค์การ มีความภาคภูมิใจในหน่วยงานที่ทำงานหรือไม่ เช่น รู้สึกมีเกียรติหรือไม่ รู้สึกว่าการทำงานเป็นประโยชน์และสามารถทำประโยชน์ให้กับหน่วยงานได้

.....

.....

.....

.....

8. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น เวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวมีความเหมาะสมหรือไม่ เช่น เวลาทำงานเช้าเกินไปหรือไม่ เวลาเลิกงานเลิกช้าเกินไปหรือไม่ หรือเวลาทำงานไปเบียดบังเวลาส่วนตัวหรือไม่ เวลาทำงานมีความเครียดหรือไม่

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3ประสิทธิผลในการให้บริการ

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินระดับประสิทธิผลในการให้บริการที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. การให้บริการทำให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้นกว่าก่อนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. การให้บริการทำให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความรวดเร็วมากขึ้นหรือไม่

.....

.....

.....

.....

3. การให้บริการทำให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อยลงหรือไม่

.....

.....

.....

.....

4. การให้บริการทำให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความเสมอภาพและเป็นธรรมหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

5. การให้บริการทำให้ประชาชนที่มารับบริการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. การให้บริการทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นหรือไม่อย่างไร่

.....

.....

.....

.....

7. การให้บริการทำให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับเป็นการบริการที่มีการพัฒนามากขึ้นหรือไม่ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ร่วมมือและกรุณาตอบแบบสัมภาษณ์นี้

นางสาวสุรสา อัศวกาญจน์

แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการของสำนักงานเขต
การประเมินของประชาชนถึงระดับประสิทธิผลของ
ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อมูลหรือทำเครื่อง ✓ ลงใน ☐ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับใด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

☐ 5. อื่น ๆ ระบุ .....

4. การรับบริการ คือ .....

5. ปัจจุบันท่านทำงานในฝ่ายใด .....

6. ประเภทและระดับตำแหน่งของท่าน.....

7. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานสำนักงานเขตใด .....

8. อายุราชการของท่าน ..... ปี

ส่วนที่ 2 ประสิทธิผลในการให้บริการ

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินระดับประสิทธิผลในการให้บริการที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ได้รับความรวดเร็วในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ให้บริการได้อย่างถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อยลงหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

4. ได้รับความเสมอภาคในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

5. ได้รับความเป็นธรรมในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครหรือไม่อย่างไร ท่านเข้าถึงการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

7. โดยรวมท่านมีความพอใจ ประทับใจ มั่นใจในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพ-มหานครหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

8. ท่านคิดว่า การให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ร่วมมือและกรุณาตอบแบบสัมภาษณ์นี้

นางสาวสุรสา อัศวกาญจน์

บรรณานุกรม

กมล กฤษวงศ์ และณกมล จันทร์สม. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร. *วารสารการวิจัยทางธุรกิจและการบริหาร, 1*(1), 1-20.

กรมประชาสัมพันธ์, ศูนย์ข้อมูลข่าวอาเซียน. (2559). *ความเป็นเมืองในอนาคตของอาเซียน*. ค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2561, จาก http://www.aseanthai.net/ewt_news.php?nid=5929&filename=index

กระทรวงมหาดไทย. (2560). *รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2561, จาก http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/views/showProvinceData.php

กรุงเทพธุรกิจ มีเดีย จำกัด. (2556). *แรงงานเกษตรในประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/514538

กรุงเทพมหานคร, สำนักผังเมือง, กองสำรวจและแผนที่, ฝ่ายแผนที่. (2560). *กลุ่มการแบ่งเขตการบริหารของกรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2561, จาก http://cpd.bangkok.go.th:90/web2/map/75000/75000.jpg

กาญจนา แดงมาดี. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏนครปฐม.

กาญจนา ตั้งชลทิพย์. (2550). กรุงเทพมหานคร: เมืองโตเดี่ยวตลอดกาลของประเทศไทย. ใน วรชัย ทองไทย และสุรีย์พร พันพึ่ง (บรรณาธิการ), *ประชากรและสังคม 2550 นคราภิวัฒน์และวิถีชีวิตเมือง* (หน้า 18-35). นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม.

กิตติ ชุณหศรีวงศ์. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2530). การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ใน *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ* (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จุฑามณี ตระกูลมุทุตา. (2544). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิฆเนศ พริ้นติ้งเซนเตอร์.

ณัฐพล ขันธไชย. (2557). บทวิจารณ์บทความ Green. S. B. (1991) How many subjects does it take to do a regression analysis? *วารสารเกษมบัณฑิต, 15*(1), 140-144.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2551). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน. (2545). การปฏิรูประบบราชการไทย: การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 1*(2), 28-102.

ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน. (2547). *รวมบทความวิชาการการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ที. พี. เอ็น. เพรส.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 15). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แซทโฟร์ พริ้นติ้ง.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2540). การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ. *วารสารข้าราชการ, 42*(2), 24-43.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร*. ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2553). *แนวคิด One-stop service*. ค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2561, จาก http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538643951

ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น* (หน่วยที่ 7). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นวรัตน์ ณ วันจันทร์. (2548). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2551). *การดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครอง*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก http://public-law.net/publaw/view.aspx?id=1248

นินุช บุณยฤทธานนท์. (2551). *ผลลัพธ์การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญเสริม บุญเจริญผล. (2553). *อย่าใช้สูตร Yamane หาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม เพราะว่าผิดหลักวิชา*. ค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2561, จาก http://drboonserm.blogspot.com/2010/11/yamane.html

บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. *จุลสารพัฒนาข้าราชการ, 25*(1), 5-12.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. (2554). *วิธีสร้างองค์กรของเราให้เป็นสถานที่ที่น่าทำงานด้วยมากที่สุด ตอนที่ 4*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก https://prakal.wordpress.com/2011/03/15/

ประดิษฐ์ ดีวัฒนกุล. (2559). รูปแบบกรุงเทพมหานครในทศวรรษหน้า. *วารสารสมาคม-การวิจัย, 21*(2), 188-201.

ปัณรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2546). การพัฒนาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์การและการสร้างองค์การที่เรียนรู้. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 1*(2), 1-20.

ปัทมา จรูญโรจน์ ณ อยุธยา. (2557). ประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (ฉบับมนุษยศาสตร์-และสังคมศาสตร์), 4*(1), 77-90.

ปิยวรรณ พฤกษะวัน และกาญจนาท เรืองวรากร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท คลอลิตี้ เทรดดิ้ง จำกัด. *วารสาร-การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3*(4), 1-20.

ผู้จัดการออนไลน์. (2554). *เล็งปรับศูนย์บริการ กทม. และสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ให้เสร็จใน 2 ปี*. ค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2561 จาก https://mgronline.com/qol/detail/9540000053925

พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2554). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิผลของหน่วยงานในสถานีตำรวจนครบาล: การวิเคราะห์เส้นทาง. *วารสารร่มพฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก, 30*(1), 90-116.

พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทยา บวรวัฒนา. (2544). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิฐุวรรณ กิติคุณ. (2558). *การปฏิรูประบบราชการ*. ม.ป.ท.

ภรณี มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ภิญโญ สาธร. (2519). *หลักบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

เมธี ปิลันธนานนท์. (2529). *การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐใหม่และข้อวิพากษ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บพิธการพิมพ์.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บพิธการพิมพ์.

โรงงานอุตสาหกรรมไทย. (2561). *โรงงานอุตสาหกรรมไทย*. ค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2561 จาก http://thailandindustry.blogspot.com/2012/09/industry.html

วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วงศกร วันชัย. (2558). ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สภ. เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. ใน *การประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติประจำปี 2558* (หน้า 253-261). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *การปฏิรูประบบราชการ*. ค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2561, จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/10/blog-post_45.html

วีรพงษ์ ไชยหงษ์. (2558). *ประสิทธิผลโรงเรียน*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก http://drweerapong.blogspot.com/2015/02/blog-post_59.html

ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2561). *สัญลักษณ์กรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2561, จาก http://203.155.220.230/m.info/bma_k/knw5.html

ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร, ฝ่ายงานทะเบียน. (2559). *คู่มือประชาชนสำหรับติดต่อราชการ*. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, จาก https://issuu.com/thejangzz/docs/ebookad9d5d30d7170d

ศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง. (2561). *โครงการกรุงเทพฯ 250*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.uddc.net/th/project/โครงการกรุงเทพฯ-250#.Wuwa4kxuI2w

สถาบันพระปกเกล้า. (2559). *สภาขับเคลื่อนการปฏิรูป*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก http://wiki.kpi.ac.th/

สภาปฏิรูปแห่งชาติ. (2558). *เกี่ยวกับสภาปฏิรูปแห่งชาติ*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_news.php?nid=25648

สมพิศ สายบุญชื่น. (2559). การปฏิรูประบบราชการตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 6*(10), 31-42.

สารานุกรมเสรี. (2556). *เศรษฐกิจไทย*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก https://th.wikipedia.org/wiki/เศรษฐกิจไทย

สำนักงานเขตราชเทวี. (2544). *บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2558). *กรอบอัตรากำลังและจำนวนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จำแนกตามหน่วยงาน*. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2560, จาก http://203.155.220.238/csc/images/Files/report_stat/num_office_by_department.pdf

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ-พลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/law/act_law2551.pdf

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *ระบบค่าตอบแทน*. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2561, จาก http://www.ocsc.go.th/compensation/เงินเดือน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560ก). *แนวคิด Secondment*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก http://www.ocsc.go.th/blog/2005/11/secondment

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560ข). *ระบบค่าตอบแทน Compensation*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก http://www.ocsc.go.th/compensation/สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-255)*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก https://www.opdc.go.th/uploads/files/46_50.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance rating)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พรีเมียร์ โปร.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). *การปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ: การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2561, จาก http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2559/feb2559-4.pdf

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). *รายได้รายจ่ายครัวเรือน และจำนวนครัวเรือน*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561, จาก http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries11.html

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *ประชากรจากทะเบียน/การเกิด/การตาย*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries01.html

สำเริง บุญเรืองรัตน์. (2558). *การบริหารเชิงมนุษยสัมพันธ์*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก http://ejournals.swu.ac.th/index.php/ENEDU/article/download/5530/5175

สิทธิพร ภิรมย์รื่น. (2549). การออกแบบชุมชนเมืองที่น่าอยู่ และยั่งยืน: ทฤษฎีและประสบการณ์. *วารสารวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 22,* 111-142.

สินี เจริญพจน์. (2539). การปรับปรุงประสิทธิภาพราชการ: ประสบการณ์จากมาเลเซีย. *วารสารข้าราชการ, 41*(2), 5-10.

สืบวงศ์ กาฬวงศ์. (2560). *การจัดการภาครัฐยุคใหม่ในรัฐบาลทักษิณ: ความสำเร็จและความล้มเหลว*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2561, จาก https://www.researchgate.net/profile/Suebwong_Kalawong/publication/312043774_New_Public_Management_toward_New_public_Service_in_Thailand/links/586c7dd908ae6eb871bb7544/New-Public-Management-toward-New-public-Service-in-Thailand.pdf

สุมลมาลย์ เตียวโป้. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง*. ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสน-ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ์. (2540). *สวัสดิการในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-เม็ดทราย.

อนันท์ งามสะอาด. (2551). *ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effective) ต่างกันอย่างไร*. ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2553, จาก http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187%

อภิญญา มาประเสริฐ (2558). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book-Briefing/0/info/6187/การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

อภิญญา วิจิตรเศรษฐกุล. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-ศิลปากร.

อรทัย ก๊กผล (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัล-พระปกเกล้า' 51*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส เจริญ การพิมพ์.

อรุณ รักธรรม. (2525). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-ไทยวัฒนาพานิช.

อรุณ โรจนหัสดิน. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาอำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์-รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรุณี สุมโนมหาอุดม. (2542). *คุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน-คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัจฉราวรรณ งามญาณ. (2554). อันเนื่องมาแต่สูตรของยามาเน่. *วารสารบริหารธุรกิจ, 34*(131), 46-60.

อาร์วายทีไนน์. (2547). *เปิดแล้วศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เขตคลองสาน*. ค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.ryt9.com/s/prg/258578

อารักษ์ พรหมณี. (2555). *แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ในกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/blog-post_9753.html

อุทัย เลาหวิเชียร. (2553). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ* (พิมพ์ครั้งที่ 22). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

Abdullahi, J. (2015). Policy framework on social welfare information management and services for Nigerian public libraries: Promoting sustainable development. *Library Management, 36*(4/5), 281-288.

Amina, H., & Shela, A. (2009). Impact of office design on employees' productivity: A case study of banking organizations of Abbottabad, Pakistan. *Journal of Public Affairs, Administration and Management, 3*(1), 1-13.

Armstrong, G., & Kotler, P. (2002). *Principles of marketing* (9th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Armstrong, M. (2002). *Employee reward (people & organizations)* (3rd ed.). London: CIPD.

Bahrami, A., Aslani, G., Abdollahic, B., & Torabid, N. (2006). A study on the relation between quality of work life and four career anchors among the personnel of Esfahan's iron foundry organization. *Procedia-Social and Behavioral Science, 83*(1), 208-213.

Becker, G. S. (1975). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (2nd ed.). Retrieved May 5, 2018, from http://www.nber.org/chapters/c3733.pdf

Bloom, N., Kretschmer, T., & Reenen, J. V. (2009). Work-life balance, management practices and productivity. *National Bureau of Economic Research, 7*(1), 15-54.

Cameron, K. (2015). *Organizational effectiveness*. Retrieved February 2, 2018, from https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118785317.weom110202

Campbell, J. P. (1977). On the nature of organizational effectiveness. In P. S. Goodman & M. J. Pennings (Eds.), *New perspectives on organizational effectiveness* (pp. 36-41). San Francisco: Jossey-Bass.

Camps, J., & Rodriguez, H. (2011). Transformational leadership, learning, and employability: Effects on performance among faculty members. *Personnel Review, 40*(4), 423-442.

Cascio, W. F. (2003). *Managing human resources: Productivity, quality of work life profits*. New York: McGraw-Hill.

Chamberlain, A. (2017). *What matters more to your workforce than money*. Retrieved October 20, 2017, from https://hbr.org/2017/01/what-matters-more-to-your-workforce-than-money

Chang, H. C., & Chien, H. W. (2017). *Effectiveness of group reminiscence therapy for people living with dementia in a day care centers in Taiwan.* Retrieved February 2, 2018, from http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1471301217725185

Chapman, A. (2012). *Maslow's hierarchy of needs*. Retrieved May 3, 2018, from https://www.businessballs.com/self-awareness/maslows-hierarchy-of-needs-2026/

Clarke, M. C., Koch, L. C., & Hill, E. J. (2004). The work-family interface: Differentiating balance and fit. *Family and Consumer Sciences Research Journal, 33*(2), 121-140.

Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective.* Geneva, Switzerland: International Labour Office.

Dininni, J. (2017). *Management theory of Elton Mayo*. Retrieved December 22, 2017, from https://www.business.com/articles/management-theory-of-elton-mayo

Eddy, W. B. (1981). *Public organization behavior and development*. Cambridge, MA: Winthrop.

Etzioni, A. (1964). *Modern organizations.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Frankel, E. G. (2008). *Quality decision management the heart of effective futures-oriented management*. Cambridge, MA: Springer.

Garbarino, J., & Sherman, D. (1980). High-risk neighbourhoods and high-risk families: The human ecology of child maltreatment. *Child Development, 51*(1), 188-198.

Georgopoulos, B. S., & Tannenbaum, A. S. (1957). The study of organizational effectiveness. *American Sociological Review, 22*(5), 53-540.

Gibson, J. H., John, M. I., & James, H. D. (1982). *Organizations: Behavior structure and processes* (4th ed.). Austin, TX: Business.

Gilbert, L. D., & Birkhead, G. S. (1957). Equity in local service distribution. *Public Administration Review, 37*(6), 688-692.

Gilmer, D. (1996). *Industrial psychology*. New York: Macmillan.

Goleman, D. (2015). *Emotional intelligence*. Retrieved February 5, 2018, from http://www.danielgoleman.info/daniel-goleman-how-self-awareness-impacts-your-work

Greenberg, J., & Baron, R. A. (1995). *Behavior in organizations: Understanding & managing the human side of work* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Gross, B. M. (1972). What are your organization's objective?: A general systems approach to planning. *Human Relations, 18*(8), 195-215.

Gunawan, H., & Amalia, R. (2015). Wages and employees performance: The quality of work life as moderator. *International Journal of Economics and Financial Issues, 5*(1), 349-353.

Gunter, B., & Furnham, A. (1996). Biographical and climate predictors of job satisfaction and pride in organization. *Journal of Psychology, 130*(2), 193-208.

Hackman, J. R., & Suttle, J. L. (1977). *Improving life at work: Behavioral science approaches to organizational change*. Santa Monica, CA: Goodyear.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Hall, M. J. (2002). Aligning the organization to increase performance results. *The Public Manager, 31*(2), 7-10.

Hammer, M., & Champy, J. (1996). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. New York: Harper Business Essentils.

Hannif, Z., Burgess, J., & Connell, J. (2008). Call centers and the quality of work life: Towards a research agenda. *Journal of Industrial Relations, 50*(2), 271-284.

Harmon, M. M., & Mayer, R. T. (1986). *Organization theory for public administration*. Glenview, IL: Scott, Foresman & Company.

Hassan, N. Maamor, H., Razak, A. N., & Lapok, F. (2014). The effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 112*(1), 24-34.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley & Sons.

Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review, 1*(9), 5-16.

Horsta, D. J., Brodayb, E. E., Bondarickc, R., Serped, L. F., & Pilattie, L. A. (2014). Quality of working life and productivity: An overview of the conceptual framework. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR), 2*(5), 87-98.

Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). Worthington, MN: West.

Kanten, S., & Sadullah, O (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 62,* 360-366.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and management: A system and contingency approach* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

Katcher, B. L. (2018). *Are you proud of your organization?* Retrieved January 30, 2018, from http://www.amanet.org/training/articles/are-you-proud-of-your-organization.aspx

Kock, N., &Verville, J. (2012). Exploring free questionnaire data with anchor variables: An illustration based on a study of it in healthcare. *International Journal of Healthcare Information Systems and Informatics, 7*(1), 46-63.

Kraemer, T., & Gouthier, M. (2014). How organizational pride and emotional exhaustion explain turnover intentions in call centers: A multi-group analysis with gender and organizational tenure. *Journal of Service Management, 25*(1), 125-148.

Lancaster, S., & Milia, L. D. (2014). Organizational support for employee learning an employee perspective. *European Journal of Training and Development, 38*(7), 642-657.

Lazar, I., Osoian, C., & Ratiu, P. (2010). The role of work-life balance practices in order to improve organizational performance. *European Research Studies, 13*(1), 201-214.

Lee, S. H., & Wong, P. K. (2004). An exploratory study of technopreneurial intentions: A career anchor perspective. *Journal of Business Venturing, 19*(1), 7-28.

Lewis, D., Brazil, K., Krueger, P., Lohfeld, L., & Tjam, E. (2001). Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life. *Leadership in Health Services, 14*(2), 9-15.

Likert, R. A. (1961). *New patterns of management.* New York: McGraw Hill.

Litchfield, P., Cooper, C., Hancock, C., & Watt, P. (2016). Work and wellbeing in the 21st century. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 13*(11), 1-20.

Losey, M., Meisinger, S., & Ulrich, D. (2005). *The future of human resource management: 64 Thought leaders explore the critical HR issues of today and tomorrow.* North Chesterfield, VA: Wiley & Sons.

Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.

Machuca, M. M., Mirabent, J. B., & Alegre, I. (2016). Work-life balance and its relationship with organizational pride and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology, 31*(2), 586-602.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

Maslow, H. A. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

McDonald, P., & Bradley, L. M. (2005). *The case for work-life balance: Closing the gap between policy and practice 20:20 series*. New York: Hudson Global Resources.

Millett, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance.* New York: McGraw Hill.

Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2013). *Organizational behavior: Managing people and organizations* (11th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.

Morgan, J. (2015). *How the physical workspace impacts the employee experience.* Retrieved November 3, 2017, from https://www.forbes .com/sites/jacobmorgan/2015/12/03/how-the-physical-workspace-impacts-the-employee-experience/2/#192322e27b9c

Nadler, D. A., & Gladstein, D. (1982). A case study of abortive collaboration: The labor/ management quality of working life project at Parkside hospital. In N. Margulies & J. D. Adams (Eds.), *Organizational development in health care organizations* (pp. 255-288). New York: Addison.

Nanjundeswaraswamy, T. S. (2013). Quality of work life of employees in private technical institutions. *International Journal for Quality Research, 7*(3), 3-14.

Newton, J., & Davis, J. (2014). *Three secrets of organizational effectiveness: Organization and people*. Retrieved January 20, 2018, from https://www.strategy-business.com/article/00271?gko=d819d

Nigade, J. J., & Bhola, S. S. (2016). Relationship between work life balance, quality of work life and quality of life of women working in service industry. *Pravara Management Review, 15*(1), 30-45.

Ojo, F. (1998). *Personnel management: Theories and issues*. Lagos: Panaf.

Omugo, O. H., Onuoha, B. C., & Akhigbe, J. O. (2016). Quality of work-life and organizational commitment in public sector organizations in rivers state. *International Journal of Novel Research in Humanity and Social Sciences, 3*(3), 35-44.

Osborne, D. (1993). Reinventing government. *Public Productivity & Management Review, 16*(4), 349-356.

Parsons, H. M. (1974). What happened at Hawthorne? *Science, 183*(4128), 922-932.

Parsons, T. (1964). *Suggestion for a sociological approach to the theory of organizations in complex organizations: A sociological reader by Amitai Etzioni*. New York: Holt, Rinchart & Winston.

Pasztor, J., & Valent, S. (2016). *Fringe benefit-still a motivation?* Retrieved January 31, 2018, from https://kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/13_Pasztor_Valent.pdf

Petterson, I. L., & Arnetzb, B. B. (1998). Psychological stressors and well-being in health care workers: The impact of an intervention program. *Social Science and Medicine, 47*(11), 1763-1772.

Pryce-Jones, J. (2011). *Proud of your organization?: Pride, personality, and performance-mean happiness at work.* Retrieved November 2, 2017, from https://www.psychologytoday.com/blog/happiness-work/201103/proud-your-organization

Raziqa, A., & Maulabakhsha, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance, 23*(1), 717-725.

Repucci, S. (2012). *Civil service reform*. Helsinki, Finland: UNU World Institute for Development Economics Research.

Robbins, S. P. (1987). *Essentials of organizational behavior* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Robbins, S. P. (1990). *Organization theory structure design and applications* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Robin, J., & Burchell, M. (2013). *No excuses: How you can turn any workplace into a great one*. San Francisco: Jossey-Bass.

Rothwell, W. J., & Kazanas, H. C. (2004). *The strategic development of talent*. Amherst, MA: Human Resource Development Press.

Sharma, R. C. (1988). *Population resources, environment and quality of Life: Hand book on population education*. New Delhi, India: Rai & Sons.

Sirgy, J. M., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research, 55*(3), 241-302.

Skrovan, D. J. (1983). *Quality of work life perspectives for business and the public sector*. London: Addison-Wesley.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly, 22*(1), 46-56.

Steers, R. M., Ungson, G. R., & Mowday, R. T. (1985). *Managing effective organizations: An introduction*. Boston: Kent.

Sternstein, L. (1982). *Portrait of Bangkok*. Bangkok: Bangkok Metropolitan Administration.

Szypko, M. A. (2014). *Pay fairness and its impact on employee engagement*. New York: Smart Work for IBM.

Tracy, J. L., & Robins, R. W. (2007). Emerging insights into the nature and function of pride. *Current Directions in Psychological Science, 16*(3), 147-150.

United Nations. (2016). *The World's cities in 2016: Data booklet, economic & social affairs*. New York: Author.

Walton, R. E. (1974). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review, 15*(Fall), 11-21.

Walton, R. E. (1975). Criteria for quality of working life. In L. E. Davis & A. B. Cherns (Eds.), *The quality of working life* (pp. 99-104). New York: The Free Press.

Warner, K. W. (1967). Problems in measuring goals of voluntary associations. *Journal of Adult Education, 19*(1), 3-14.

Westley, W. A. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations, 32*(2), 113-123.

White, G., & Drucker J. (2009). *Reward management: A critical text*. London: Routledge.

The World Bank. (2015). *What does "urban" mean?* Retrieved March 20, 2018, from http://blogs.worldbank.org/sustainablecities/what-does-urban-mean

Wyatt, T. A., & Wah, C. Y. (2001). Perceptions of QWL: A study of Singaporean employees development. *Research and Practice in Human Resource Management, 9*(2), 59-76.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุรสา อัศวกาญจน์
วัน เดือน ปีเกิด	10 มีนาคม 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนอัสสัมชัญพาณิชย์ ปีการศึกษา 2533 สำเร็จปริญญาตรีศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีนธุรกิจ) จากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2537 สำเร็จปริญญาโท Master of Business Administration (Industrial Engineering) จาก University of New Haven, U.S.A. ปีการศึกษา 2543
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	กรรมการบริษัท ซูโม่ แอนด์ โค จำกัด กรรมการบริษัท เหว่ย ซื่อ จำกัด