

คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท*

กนกวรรณ ชาเหล่า**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ ข้าราชการ ปฏิบัติการ และชำนาญงาน ในฝ่ายปกครอง สังกัด สำนักงานเขตพญาไท จำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมทั่วไป

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อองค์การต่างๆ เพราะไม่ว่าองค์การจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชีวิตความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์การนั้นอยู่ที่ "คุณภาพของคน" ในองค์การนั้นๆ โดยองค์การใดที่ต้องการประสบความสำเร็จ สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงก็คือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด "คน" เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดในองค์การ การที่องค์การมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และความชำนาญนั้นบุคลากรจะเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์การเจริญก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในที่สุด ด้วยเหตุนี้การดูแลเอาใจใส่ต่อทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารขององค์การต้องตระหนักและให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเรื่องของการพัฒนา การรักษา การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ การดูแลเอาใจใส่ต่อกระบวนการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์การ ทำให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งส่งผลให้ภารกิจที่ทำประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้ตั้งเป้าหมายไว้

สำนักงานเขตพญาไท ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ฉบับปี พ.ศ. 2561 – 2565 ที่ทางกรุงเทพมหานครได้จัดทำขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจและการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การศึกษาและวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT) โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตและการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมาย พัฒนาและยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของบุคลากรในด้านต่าง ๆ อาทิ สวัสดิการ สภาพแวดล้อม และ สุขภาวะอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความผูกพันของ บุคลากรในองค์การ

ทั้งนี้ สำนักงานเขตพญาไท เป็นองค์การที่อยู่ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ การบริหารราชการกรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหลากหลายในการให้บริการประชาชน ตั้งขึ้นครั้งแรกโดยแบ่งพื้นที่การปกครองบางส่วนมาจากเขตพญาไท ตาม “พระราชกฤษฎีกาแบ่งเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2516” เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2516 โดยเป็นเขตปกครองลำดับที่ 24 ของกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท

**นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายปกครอง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 68 และมาตรา 69 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ผู้อำนวยการเขตพญาไทจึงมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบแก่ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดฝ่ายปกครองถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

กลุ่มงานปกครอง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปกครองท้องที่ตามที่กฎหมายกำหนดการทำประชาคมติและประชาพิจารณ์ การสอบสวนรับรอง การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเลือกตั้ง งานฉาปนกิจสงเคราะห์ งานทะเบียนปกครอง ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนมัสยิด ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม การจดทะเบียนพาณิชย์กิจ งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานมวลชน งานเขตเคลื่อนที่ งานตรวจพื้นที่ งานยาเสพติด งานจิตอาสา งานลูกเสือชาวบ้าน งานราชการส่วนภูมิภาค งานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของเขต การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การรวบรวมและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ การคุ้มครองผู้บริโภค การสำรวจและรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน การวิเคราะห์จัดระบบรูปแบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเขต การบริหารและการบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ การอำนวยความสะดวกแก่ ผู้มาติดต่อ งานสารสนเทศ งานพิธีการ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป การเงิน การงบประมาณ การพัสดุ การบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการ การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ ยานพาหนะ การประชุม งานพิธีการ การจัดทำแผน/โครงการพัฒนาเขตงานยุทธศาสตร์นโยบายและแผน การติดตามประเมินผล งานช่วยอำนวยความสะดวก การสื่อสารและการรับ - ส่งวิทยุสื่อสาร งานราชการทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดไว้ เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานใดโดยเฉพาะ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครองกรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตของข้าราชการว่าเป็นอย่างไร มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิต นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคลากรซึ่งมาจากฐานคติที่ว่า “ถ้าคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การพัฒนาด้านต่างๆ ก็จะทำให้ได้ และรวดเร็วขึ้น” ดังนั้นกวีวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคุณภาพชีวิต ดังนี้

UNESCO (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 143) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิต เช่น การดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข ความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคมที่ตนอยู่ได้ดีสามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมร่วมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเอง และสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ตัวชี้วัดพิจารณา (1) รายได้ของครอบครัวที่พอเพียงกับการดำรงชีวิตขั้นต้น (2) การมีงานทำ (3)

การศึกษาและอัตราการเรียนรู้หนังสือของประชาชน (4) โอกาสการมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ และ (5) การมีเอกราชของชาติที่ปราศจากการแทรกแซง และครอบงำจากรัฐบาลอื่น

นิคาร์ตัน ศิลปเดช (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 143) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลเกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ศุกลักษณ์ วัฒนาวีทวัส (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 144) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ และด้านอื่นๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย รายได้และจำนวนบุตร เป็นต้น ที่มีความเหมาะสม และเพียงพอที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

สุนันท์ บุราณมย์ (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 144) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตในระดับที่เหมาะสมของมนุษย์ ตามสภาพความจำเป็นพื้นฐานในสังคมซึ่งสนองต่อสิ่งที่ต้องการทางร่างกายทางจิตใจ ทางอารมณ์ ทางสังคม และทางความคิด อย่างเพียงพอ จนก่อให้เกิดความสุขกายและสุขภาพจิตดี

จากความหมายของคุณภาพชีวิตดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายได้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การที่บุคคลสามารถดำรงชีวิตและดำเนินกิจกรรมทั้งหลายด้วยความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน และสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างมีความสุข

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2561, หน้า 146) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) เป็นที่รู้จักกันทั่วไปในประเทศที่พัฒนาแล้ว ประเทศในแถบยุโรปได้ให้ความสำคัญในตัวผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การ การให้ความเอาใจใส่ต่อทรัพยากรมนุษย์ สิ่งที่ควรกระทำ นักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายความหมาย ดังนี้

Walton (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 146) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล มิใช่เพียงแต่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือกำหนดเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือให้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงสภาพของบุคคล หรือสังคมขององค์การที่ทำงานประสบความสำเร็จวิธีการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากร

Davis and Newstrom (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 146) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของคนเรา โดยมีพื้นฐานมาจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ได้ดีที่สุดและเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจขององค์การ

Huse and Cummnings (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 147) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นประสิทธิผลขององค์การซึ่งมาจากความผาสุกในงานของบุคลากร กับการรับรู้ประสบการณ์ ในการทำงานเป็นผลทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน

Cascio (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 147) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 แนวทางคือ (1) ความเท่าเทียมของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์การ กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน การบังคับบัญชา แบบประชาธิปไตย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (2) ความเท่าเทียมกัน ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความต้องการ ความก้าวหน้า และความสามารถพัฒนาความสามารถ ในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์การ

บุญเจือ วงษ์เกษม (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 147) กล่าวว่าคุณภาพชีวิต การทำงาน หมายถึง ชีตหรือ ระดับที่คนแต่ละคนพอใจในหน้าที่ การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพ แวดล้อมในการทำงาน

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 147) สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้บุคลากร โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความจำเริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของบุคลากร

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (อ้างถึงใน วรชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 147) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงงานในองค์การให้สมาชิกให้ตอบสนองความต้องการส่วนตนผ่านประสบการณ์จากการทำงาน ในองค์การ

วรชยา ศิริวัฒน์ (2561, หน้า 149) สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนางานมีความคิดสร้างสรรค์และอุทิศเวลาในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารองค์การต่างๆ จึงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับบุคลากร

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคนอื่นๆ (2557, หน้า 11 – 16) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญในแง่ความผาสุกของมนุษย์ ซึ่งคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับสวัสดิการมนุษย์และความสุข

พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิต มีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี พ.ศ. 2493-2502 (ทศวรรษ 195) มาสโลว์ (1954) ได้พัฒนา ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่เน้นการจูงใจให้มีความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงาน โดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ และส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการ และเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อหาวิธีการหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อลดความตึงเครียดนั้น

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตาม ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เช่น ความต้องการความมั่นคง ความต้องการความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เช่น ความต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคมการได้รับการยอมรับ เป็นต้น
4. ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs) เช่น ชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น
5. ความต้องการให้ความฝันของตนเป็นจริง (Self-Actualization Needs) เช่น ความเจริญ รุ่งเรืองในสายอาชีพ เป็นต้น

ผู้บริหารองค์การที่จะใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ในการจูงใจพนักงานควรทราบความต้องการของพนักงานว่ามีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใด แล้วจึงจูงใจให้พนักงานได้รับการตอบสนองเพื่อให้ได้ความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่าหรือลำดับที่สูงกว่า โดยความต้องการทั้ง 5 ระดับ/ขั้นของมาสโลว์ จะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการลำดับต้น (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายนอกประกอบด้วยความต้องการด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย เช่น การจัดสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงานอย่างเหมาะสม การจ่ายค่าจ้างสวัสดิการ ความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน

ความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Needs)

เป็นความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ประกอบด้วย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศ และความต้องการให้ความคิดความฝันของตนเป็นจริง เช่น หัวหน้าให้ความสำคัญสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง การจัดกิจกรรมสนทนาการให้กับพนักงานการยกย่องพนักงานการเลื่อนตำแหน่ง การให้อิสระในการตัดสินใจ ที่เกี่ยวกับการทำงานการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

การวิจัยทางด้านคุณภาพชีวิตมีความสุขกว้างขวางมาก ในช่วงแรกนักวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นพื้นฐานในการวิจัย สังเกตได้จากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2513 - 2522 เช่น งานวิจัยของฮาร์แลนด์ (Harland, 1972) ในปี พ.ศ. 2515 ที่ให้นิยามคุณภาพชีวิตว่าเป็นความต้องการในด้านอาหารขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่นเดียวกับงานวิจัยลุย (Lui, 1975) ในปี พ.ศ. 2517 ที่แบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็นในด้านกายภาพและในด้านจิตใจ ลุยอธิบายว่าปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านกายภาพ ได้แก่ อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ การบริการที่ดีสิ่งของเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และความร่ำรวย ส่วนปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านจิตใจที่วัดไม่ได้จะเป็นเรื่องของจิตวิญญาณที่เกี่ยวข้องกับความรัก ความนับถือ และความเป็นตัวตน

แมคคอลล (อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคนอื่นๆ 2557, หน้า 13) ได้ขยายประเด็นลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ออกไปในเรื่องของประสบการณ์ชีวิตแมคคอลลเสนอเกณฑ์การวัด คุณภาพชีวิตเป็นมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ชีวิตของคนทั้งในแง่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมถึงความชอบและความเจ็บปวด ความสุขและความทุกข์ นิยามอื่นๆ อีกในเรื่องของความผาสุก ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในชีวิต หรือความสุขและ ความทุกข์ แมคคอลลยังได้ชี้ให้เห็นว่า รากฐานของคุณภาพชีวิตคือ ความผาสุกที่เกี่ยวกับสุขภาพและความสุข เซอร์เกี (1976) ได้ศึกษาทฤษฎีคุณภาพชีวิตที่พัฒนาต่อจากมาสโลว์ โดยให้ความสำคัญในมิติทางวัฒนธรรมและชี้ให้เห็นว่าลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์นั้นได้ให้จุดเริ่มต้นของการวิเคราะห์เพื่อค้นหาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต

ในแง่สุขภาพจิตนั้นมีความชัดเจนในการทำวิจัยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสุขส่วนบุคคล กรูรินและคณะ ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในแง่สุขภาพจิตและความบกพร่องทางจิตขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2503 ผลการศึกษาออกมาในแง่ของที่มาของความสุขและความทุกข์ รวมถึงสิ่งที่ส่งผลต่อความกังวลและการประมาณการความสุขในอนาคตงานวิจัยขั้นนี้ได้ศึกษาในเชิงวิทยาการระบาดสุขภาพจิต

แคมป์เบลและคณะ (อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคนอื่นๆ 2557, หน้า 14) ได้กล่าวว่า นอกจากความสุขและสุขภาพแล้ว ก็ยังมีมิติอื่นๆ อีก ชีวิตที่ดีสามารถวัดได้จากสิ่งของอุปโภคบริโภค และสันนิษฐานว่าเป้าหมายระดับชาติได้เพิ่มความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตมากกว่าการมีทรัพย์สินสมบัติมากมาย แม้ว่าคุณภาพชีวิตมักจะวัดจากสิ่งของอุปโภคบริโภค แต่ในระดับชาติ ต้องมีการเปลี่ยนมุมมองจากในแง่เศรษฐศาสตร์ ไปเป็นมุมมองในแง่จิตวิทยาที่เน้นในด้านความผาสุกเป็นสำคัญ แคมป์เบลและคณะยังได้วิเคราะห์และทดลองว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานคือ การมีอาหารเพียงพอ การมีที่อยู่อาศัยมีสิ่งของจำเป็นอื่นๆ และสิ่งที่เป็นนามธรรมต่างๆ นอกจากนี้งานวิจัยขั้นนี้ยังได้รวมถึงความพึงพอใจในการความงามของธรรมชาติและศิลปะด้วย

แคมป์เบลและคณะได้ศึกษาถึงคำว่า “สวัสดิการ” โดยได้ให้ความหมายที่ว่า ความสามารถที่บุคคลมีอำนาจเหนือทรัพยากร และการที่รัฐบาลได้จัดตั้งโครงการต่างๆ ขึ้นมาเพื่อประโยชน์ของประชาชน ในช่วงระยะเวลาแรก การศึกษาที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตได้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงอยู่ของชีวิตมนุษย์

จากแนวความคิดและนิยามดังกล่าว คุณภาพชีวิตได้รับการพิจารณาในแง่ของแนวคิดที่มีหลากหลายมิติ ซึ่งมักจะเป็นแนวคิดของการได้รับการ สวัสดิการ ความพึงพอใจ เศรษฐกิจ ค่านิยมและประสบการณ์ชีวิตของบุคคล งานวิจัยในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในแง่ของความผาสุกของมนุษย์นั้นเป็นวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ขณะที่คุณภาพชีวิตในแง่ของทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือวัดการพัฒนา

ในการศึกษาของคัมมินส์ (อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคนอื่นๆ 2557, หน้า 15-16) ได้พยายามที่จะเสนอนิยามล่าสุดของคำว่าคุณภาพชีวิต โดยอธิบายคุณภาพชีวิตจากสิ่งหลากหลายที่แยกกันอยู่มาเป็นมิติในเชิงภาวะวิสัย เช่น ความร่ำรวยทรัพย์สินเงินทอง การมีสุขภาพดี ความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นต้น และมีมิติในเชิงอัตวิสัย เช่น ความรู้สึก ความพึงพอใจ หรือความสุข เป็นต้น นอกจากนี้ยังอธิบายว่า บรรทัดฐานทางวัฒนธรรมมีผลต่อความผาสุกและบุคคลต่างๆ ย่อมประเมินชีวิตของตนเองแตกต่างกันออกไป

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคนอื่นๆ (2557, หน้า 21-23) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตกับการทำงานมิติด้านการทำงาน เป็นมิติสำคัญมิติหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตจึงมีหลายหน่วยงาน แยกการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ออกจากการวัดคุณภาพชีวิตโดยทั่วไป เนื่องจากชีวิตการทำงานมีช่วงเวลาทำงาน และช่วงเวลาส่วนตัวที่คาบเกี่ยวกัน

สำหรับประชากรวัยแรงงานที่มีงานทำ การศึกษาคุณภาพชีวิตเพื่อให้วัดได้อย่างแท้จริงควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อนำมาประกอบการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตด้วย ดังที่ Brief (1981) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต

นิยาม “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ตามที่ Davia ซึ่งเป็นบุคคลที่นำคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมาศึกษาได้ให้นิยามดังนี้ คุณภาพชีวิตสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยรวมในการทำงานของเขาและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน นอกจากนี้ Merton ยังได้เพิ่มมิติด้านจริยธรรมเข้าไปในนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย ดังนี้ คุณภาพชีวิตเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงานความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานของคน การจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคง และเสถียรภาพของสังคม

การศึกษาของ Marcel และ Dupuis (อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคนอื่นๆ 2557, หน้า 22) สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนี้ จากการประชุมของ European Council ซึ่งจัดขึ้น ณ กรุงบรัสเซลส์ ใน พ.ศ. 2548 ได้มีการกล่าวถึงคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไว้เช่นกัน โดยมีการกำหนดกรอบการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 10 มิติ โดยส่วนใหญ่เป็นการวัดในเชิงอัตวิสัย (Subjective) ดังนี้

1. คุณภาพที่แท้จริงของงานที่ทำ (Intrinsic Job quality)
2. การพัฒนาทักษะ/ การเรียนรู้ตลอดชีวิต และความก้าวหน้าในอาชีพ (Skills, life-long learning and career development)
3. ความเท่าเทียมทางเพศ (Gender equality)
4. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)
5. ความยืดหยุ่นและความมั่นคง (Flexibility and security)
6. การมีส่วนร่วมและการเข้าถึงตลาดแรงงาน (Inclusion and access to the labour market)
7. โครงสร้างการทำงานและความสมดุลในชีวิตการทำงาน (Work organization and work-life balance)
8. การสนทนาเชิงสังคมและการมีส่วนร่วมของคนทำงาน (Social dialogue and worker involvement)
9. ความหลากหลายและไม่แบ่งแยก (Diversity and non-discrimination)
10. ผลการปฏิบัติงานโดยรวม (Overall work performance)

ประเด็นที่น่าสนใจของ Delamotte และ Takezawa (1984) ในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนทำงาน เช่น การมีโอกาสดัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

2. นิยามคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2553, หน้า 102 – 103) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life Program : QWL) แนวคิดนี้มีความเชื่อว่า การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงหมายถึงการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในชีวิต ดังที่ Huse และ Cummings ได้ให้คำนิยามของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ไว้ใน 8 มิติคือ

1. การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (Adequate and Fair Compensation) เช่น เงินเดือน (มีโครงสร้างเงินเดือนที่เป็นระบบชัดเจน) สวัสดิการสิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือน และค่าครองชีพที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ
2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ด้วยการจัดหาติดตั้ง และมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีอันตรายใดๆ มีแผนระวังภัยที่ดี
3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development) มีการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน และจัดอบรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในห้อง นอกห้อง ศึกษาดูงาน และการให้รางวัล
4. การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Career Development) ด้วยการจัดเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน และการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้ามีการทำงานที่เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละคน
5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) การให้รู้จักแบ่งปัน การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี
6. การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) มีระบบงาน วิธีปฏิบัติงานและแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องมีช่องทางร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น
7. การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) ให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัว เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน
8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกรักและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ 1) รายได้และผลตอบแทน 2) ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางสังคม 6) รัฐธรรมนูญในองค์กร 7) สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Huse and Cummings (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 149-150) มี 8 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) เป็นการให้ค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ และยุติธรรม
2. สภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) การให้บุคลากรให้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสภาพการทำงานที่ดีต่อสุขภาพและปลอดภัย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” การให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ และงานที่มีความสำคัญ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง (growth and security) การให้บุคลากรมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และที่มีความมั่นคง

5. การบูรณาการด้านสังคมหรือสังคมสัมพันธ์ (social integration) บุคลากรเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยายภาคเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ลักษณะการบริหารงาน (constitutionalism) การปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความ เป็นธรรม เคารพสิทธิของปัจเจกบุคคล การรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร บรรยายภาค ขององค์การ มีความเสมอภาคและยุติธรรม
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (the total life space) การที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างการปฏิบัติงานกับความเป็นอิสระจากงาน มีเวลาได้ผ่อนคลายเครียดจากงาน เช่น มีเวลาส่วนตัวกับครอบครัวสังคมและตนเอง
8. ความภูมิใจในองค์กร (organization pride or social relevance) ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานขององค์การที่มีชื่อเสียงและรับรู้ว่าจะก่อการของตนได้อำนวยประโยชน์และมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง การรณรงค์ด้านการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆ เป็นต้น

ชาอุชัย อาจินสมาจาร (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 150) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมี 17 ประการ คือ (1) ความมั่นคง (2) ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุมงาน (3) ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน (4) งานมีความหมายและน่าสนใจ (5) ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล (6) กิจกรรมและงานหลากหลาย (7) ได้รับการสนับสนุนทางสังคม (8) ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน (9) งานมีลักษณะท้าทาย (10) โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า (11) มีอนาคต (12) มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง (13) ผลสะท้อนกลับเกี่ยวกับผลลัพธ์ (14) ได้รับการยอมรับจากการทำงาน (15) อำนาจหน้าที่ในงาน (16) สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และ (17) มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจและความคาดหวัง

เนตร์พัฒนา ยาวีราข (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 151) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้ (1) การทำงานที่ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถ (2) การให้สิทธิและความชอบธรรมแก่บุคลากร (3) การให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (4) ความเท่าเทียมและความเป็นธรรมในค่าตอบแทนที่ได้รับ (5) การมีสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี (6) สภาพความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงานที่ดี (7) การทำงานที่มีเวลาให้แก่ครอบครัว มีการพักผ่อน และ (8) งานที่องค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม

บุญแสง ชีระภากร (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 151) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดต่างๆ ไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน

พะยอม วงศ์สารศรี (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 151) กล่าวว่า การส่งเสริมสุขภาพบุคลากรสามารถดำเนินการ ดังนี้ (1) จัดให้มีเวลาและวันหยุดพักผ่อน (2) จัดบริการรักษาพยาบาลซึ่งทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าที่มีผู้คุ้มครองดูแลเอาใจใส่ (3) จัดบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรได้รับความมั่นคงปลอดภัย เพราะความมั่นคงปลอดภัยจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ (4) จัดกิจกรรมบันเทิงให้บุคลากรรวมกลุ่มสังสรรค์กันตามโอกาสอันสมควร และ (5) จัดหน่วยงานให้คำปรึกษาเมื่อบุคลากรประสบปัญหาด้านต่างๆ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Werther and Davis (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 151-152) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งพิจารณาจากสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความต้องการของบุคคล และการจูงใจบุคคลในการทำงาน ได้แก่ องค์ประกอบพฤติกรรมบุคคล คือ การรับรู้ ค่านิยม ทักษะ และ การจูงใจ
2. ปัจจัยด้านองค์การ เป็นลักษณะที่ทำให้แต่ละองค์การมีความแตกต่างกัน ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์การ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกันซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์การที่ครอบคลุมไปถึงสถานที่ คณะบุคคลวัฒนธรรม

ในองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายของรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงาน และไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมจึงนับเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Harper (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 152) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงาน 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรม ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับบรรยากาศในองค์กร และการบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไป

3. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ

เชี่ยวชาญ อาศัวัฒน์กุล (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 153-154) กล่าวว่าวิธีการที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่

1. การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรที่พวกเขาสังกัด มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรเป็นผลมาจาก สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรให้เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ถึงสิ่งต่างๆ ได้แก่การวิเคราะห์ถึงระบบรางวัลตอบแทนมีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพหรือไม่ โครงสร้างในการทำงานที่เป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนจิตใจในการทำงาน บุคลากรมีความรู้สึกเป็นอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดและการตัดสินใจ การที่บุคลากร ได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุน ในเรื่องของความขัดแย้งระหว่างสมาชิกและความรักในหมู่คณะ การได้รับการยอมรับ ซึ่งบรรยากาศขององค์กรเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การออกแบบงานใหม่ สำนักพฤตินกรรมศาสตร์ได้คิดค้นวิธีการออกแบบงานใหม่ เป็นที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายวิธี เช่น การทำให้งานขยายกว้างขึ้น (job enlargement) การทำให้งานมีความหมาย (job enrichment) และอีกวิธีหนึ่งซึ่งเชื่อว่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน แต่วันหนึ่งจะต้องทำงาน 10 ชั่วโมง แทนที่จะทำงานปกติวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องทำทั้ง 5 วัน รวมทั้งกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น โดยอนุญาตให้บุคลากรทำแผนการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ โดยกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานในแต่ละวัน

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง ระบบการจัดการที่บุคลากรในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน มีผลกระทบต่อตัวบุคลากรและงาน ซึ่งจะช่วยให้การสนองต่อความต้องการและค่านิยมของบุคลากรได้ ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4. การสร้างกลุ่มคุณภาพ หมายถึง กลุ่มของบุคลากรที่จัดตั้งขึ้นมาด้วยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง และมีการพบปะและประชุมกันเพื่อร่วมกันในการกำหนด วิเคราะห์ และแก้ปัญหาในขอบเขตของงานที่ทำ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

การพัฒนามนุษย์ด้านแรก คือ ด้านที่ 1 นั้น เราอาจเรียกว่า เป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในแง่ของเศรษฐกิจได้ เนื่องจากเป็นการพัฒนาในลักษณะที่เป็นปัจจัยหนึ่ง ให้เกิดการพัฒนาด้านผลผลิต เศรษฐกิจ และสังคม ส่วนการพัฒนามนุษย์ข้อที่ 2 นับว่าเป็นการพัฒนามนุษย์เพื่อประโยชน์แก่มนุษย์เอง จึงเป็นการพิจารณาในแนวที่ ต้องกระทำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

โชติขวัล พุกิจกาญจน์ (อ้างถึงใน อภิชาติ เหมือยไธสง, 2560, หน้า 120) ได้สรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงการกระทำเพื่อปรับปรุง (Improve) และเปลี่ยนแปลง (Change) มนุษย์ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงช่วยให้มนุษย์ดำเนินงาน

ได้อย่างปลอดภัย ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายและทรัพยากร พร้อมกับได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของผู้อุปโภคบริโภคไปในขณะเดียวกันหลายองค์กรในปัจจุบันจึงได้หันให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (อ้างถึงใน อภิชาติ เหมือยไธสง, 2560, หน้า 120) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากรหรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการสรรหาการคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ที่เหมาะสมตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (อ้างถึงใน อภิชาติ เหมือยไธสง, 2560, หน้า 120) ได้สรุปความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงกระบวนการทำการบริหารขององค์กรเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งพนักงานที่ดี มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการต้องการส่งเสริมพัฒนาพนักงานที่มีอยู่ให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นตลอดจนการบำรุงรักษาไว้ ซึ่งพนักงานขององค์กรทั้งนี้เพื่อให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตามเรย์มอนด์ โนและคณะ ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างขวางออกไป โดยมีความหมายรวมถึงนโยบาย วิธีปฏิบัติงานและระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรซึ่งเปรียบเสมือนตัวแปรต้น อันมีอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม ทักษะ และผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรที่เป็นตัวแปรตามและหากพฤติกรรม ทักษะ และผลการดำเนินงานของพนักงานเป็นไปตามที่องค์กรพึงประสงค์แล้ว ย่อมส่งผลให้การบริหารงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (อ้างถึงใน อภิชาติ เหมือยไธสง, 2560, หน้า 121) ได้สรุปความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งสนใจการพัฒนาการบำรุงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรและสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

สมชาย หิรัญกิตติ (อ้างถึงใน อภิชาติ เหมือยไธสง, 2560, หน้า 121) ได้สรุปความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งต้องใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (อ้างถึงใน อภิชาติ เหมือยไธสง, 2560, หน้า 121) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าหมายถึงการวางแผน การใช้ความพยายามที่ต่อเนื่องของฝ่ายการจัดการที่จะปรับปรุงระดับความสามารถของพนักงานและการทำงานขององค์กร โดยอาศัยโปรแกรมการฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา

อนิวัช แก้วจางค์ (อ้างถึงใน อภิชาติ เหมือยไธสง, 2560, หน้า 121) ได้สรุปความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคนองค์การตั้งแต่การวางแผน สรรหา คัดเลือก จัดวางในตำแหน่ง การดูแล บำรุงรักษาและการออกจากตำแหน่งเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

วิทยา จันท์ศิริ (อ้างถึงใน อภิชาติ เหมือยไธสง, 2560, หน้า 121) ได้สรุปความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง กระบวนการที่นำมาฝึกฝนบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ค่านิยม

เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการในการเรียนรู้ ซึ่งนำเอาความรู้และแนวคิดที่ได้รับรู้ไปประยุกต์ใช้และสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการเทคโนโลยี คำนิยม และวัฒนธรรมทางสังคมให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคม

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้ ทักษะ มีความเจริญ และมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จนกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าในสังคมและในประเทศ ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกในการร่วมงานกับองค์การให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. การศึกษาวิจัยสนาม (Field research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบทางการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ ข้าราชการ ปฏิบัติการ ข้าราชการ ในฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561 หน้า 45) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่
 - 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
 - 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
 - 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด
 - 1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น
2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง...

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

1. ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท ประกอบด้วย
 - 1) คำตอบแทน เป็นปัจจัยแรกที่ทุกคนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคลากรในองค์การได้รับคำตอบแทนที่เป็นธรรม เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ย่อมเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ตั้งใจทำงาน และทำงานอย่างเต็มความสามารถ
 - 2) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำเป็นเหมือนแรงผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี บุคลากรมีเป้าหมายในการทำงาน ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ให้ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นโอกาสในการเลื่อนเงินเดือน คำตอบแทน และเลื่อนตำแหน่ง สำหรับความมั่นคงในงานที่ทำ ข้าราชการมีความคิดเห็นว่ระบบราชการมีความมั่นคงเป็นอย่างมาก เพราะประเด็นนี้จึงเลือกที่จะเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ
 - 3) การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทั้งตนเองและการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การ ด้านงานที่ปฏิบัติ การมีโอกาสได้รับฝึกอบรมในงานที่ปฏิบัติ จะส่งผลให้เกิดความเชี่ยวชาญชำนาญมากขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และตอบสนองนโยบายของหน่วยงาน
 - 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีอีกประการหนึ่ง
 - 5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างครบครัน สถานที่ทำงานสะอาด และมีการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท จากการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังนี้
 - 1) ควรปรับอัตราเงินเดือนหรือคำตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หรือสถานะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน และเงินรางวัลเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
 - 2) ควรมีการฝึกอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการอย่างต่อเนื่อง
 - 3) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำ

4) ควรจัดให้สวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของข้าราชการในยุคปัจจุบัน อย่างทั่วถึงและเพียงพอ

5) ควรจัดให้มีบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังนี้

1) เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ไม่เพียงพอต่อสถานะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน

2) วัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอหรือไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน เช่น Internet Wifi

3) ปริมาณงาน ภาระหน้าที่ที่หน่วยงานต้องดำเนินการตามนโยบายและงานของหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากงานประจำตามอำนาจหน้าที่ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการต้องไปปฏิบัติงานตามภารกิจพิเศษ ส่งผลทำให้เกิดความไม่สมดุลค่าตอบแทนที่ได้รับ ทำให้บุคลากรต้องแบกรับภาระที่เพิ่มขึ้น เกิดภาระหนี้สิน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Huse and Cummingsn (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 149-150) มี 8 ประการ ดังนี้ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) เป็นการให้ค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ และยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) การให้บุคลากรให้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสภาพการทำงานที่ดีต่อสุขภาพและปลอดภัยการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” การให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ และงานที่มีความสำคัญ ความก้าวหน้าและความมั่นคง (growth and security) การให้บุคลากรมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และที่มีความมั่นคง ซึ่ง Cascio (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 147) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิต การทำงานไว้ 2 แนวทางคือ (1) ความเท่าเทียมของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการ ที่องค์กร กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความก้าวหน้า ในหน้าที่ การงาน การบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (2) ความ เท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิต การทำงานกับความต้องการ ความก้าวหน้าและความสามารถพัฒนาความสามารถ ในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคล ในองค์กร

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2553, หน้า 102 – 103) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life Program : QWL) แนวคิดนี้มีความเชื่อว่า การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้การ

ทำงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงหมายถึงการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในชีวิต ดังที่ Huse และ Cummings ได้ให้คำนิยามของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ไว้ใน 8 มิติคือ 1. การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (Adequate and Fair Compensation) เช่น เงินเดือน (มีโครงสร้างเงินเดือนที่เป็นระบบชัดเจน) สวัสดิการสิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือน และค่าครองชีพที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ 2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ด้วยการจัดหาติดตั้ง และมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีอันตรายใดๆ มีแผนระวังภัยที่ดี 3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development) มีการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน และจัดอบรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในห้อง นอกห้อง ศึกษาดูงาน และการให้รางวัล 4. การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Career Development) ด้วยการจัดเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน และการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานที่เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละคน 5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) การให้รู้จักแบ่งปัน การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี 6. การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) มีระบบงานวิธีปฏิบัติงานและแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องมีช่องทางร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น 7. การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) ให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัว เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน 8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกรักและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

3. ปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตพญาไทมีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

เชี่ยวชาญ อาศวีวัฒนกุล (อ้างถึงใน วรชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 153-154) กล่าวว่าวิธีการที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่

1) การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรที่พวกเขาสังกัด มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรให้เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ ถึงสิ่งต่างๆ ได้แก่การวิเคราะห์ถึงระบบรางวัลตอบแทนมีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพหรือไม่ โครงสร้างในการทำงานที่เป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนจิตใจในการทำงาน บุคลากรมีความรู้สึกเป็นอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดและการตัดสินใจ การที่บุคลากร ได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุน ในเรื่องของความขัดแย้งระหว่างสมาชิกและความรักในหมู่คณะ การได้รับการยอมรับ ซึ่งบรรยากาศขององค์กรเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2) การออกแบบงานใหม่ สำนักพฤติกรรมศาสตร์ได้คิดค้นวิธีการออกแบบงานใหม่ เป็นที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายวิธี เช่น การทำให้งานขยายกว้างขึ้น (job enlargement) การทำให้งานมีความหมาย (job enrichment) และอีกวิธีหนึ่งที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน แต่วันหนึ่งจะต้องทำงาน 10 ชั่วโมง แทนที่จะทำงานปกติวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องทำทั้ง 5 วัน รวมทั้งกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น โดยอนุญาตให้บุคลากรทำแผนการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ โดยกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานในแต่ละวัน

3) การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง ระบบการจัดการที่บุคลากรในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน มีผลกระทบต่อตัวบุคลากรและงาน ซึ่งจะช่วยในการสนองต่อความต้องการและค่านิยมของบุคลากรได้ ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4) การสร้างกลุ่มคุณภาพ หมายถึง กลุ่มของบุคลากรที่จัดตั้งขึ้นมาด้วยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง และมีการพบปะและประชุมกันเพื่อร่วมกันในการกำหนด วิเคราะห์ และแก้ปัญหาในขอบเขตของงานที่ทำ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสม กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญกับเรื่องอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ ควรปรับอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบและค่าครองชีพในปัจจุบัน เพราะกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศมีภารกิจที่ต้องดูแลหลายด้านรวมทั้งยังมี ค่าครองชีพสูง
2. การพัฒนาบุคลากร กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคคล ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาอบรม เกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ ตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เพื่อสามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม และสามารถตอบปัญหาและแก้ไขได้ เพราะกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ก็สามารถสื่อความหมายได้เข้าใจมากที่สุด
3. กรุงเทพมหานครจะต้องมีมาตรการจูงใจ เช่น สิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาและส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรดีขึ้น เมื่อคุณภาพชีวิตดี ก็จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีด้วย

เอกสารอ้างอิง

- คณาจารย์กลุ่มวิชาการบริหารรัฐกิจ (2561). *ในการบริหารรัฐกิจเบื้องต้น (PA200)*. กรุงเทพมหานคร.
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เฉลิมพล ศรีหงส์ (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6101 ขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ชลิดา ธรรมณี (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7302 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ทัศนีย์ ขาติไทย (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2561, จาก <http://libdoc.dpu.ac.th/research/159565.pdf>.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี*. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2561, จาก <http://www.trang.ru.ac.th/rutranginfo/research/2551/2-2551.pdf>.
- ยุทธนา พิระยุทธ (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)*. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2561, จาก <http://eprints.utcc.ac.th/1876/19/1876fulltext.pdf>.
- วรรษยา ศิริวัฒน์ (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วรรษยา ศิริวัฒน์ (2553). *การพัฒนาระบบราชการ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ศรินทร์ กิตติสุขฤดี, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, การัญญา ตั้งชลทิพย์, จริญญา ไร่ล้อม (2557). *คุณภาพชีวิต การทำงานและความสุข. โครงการจับตาสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม (พิมพ์ครั้งที่2)*. มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2561). *แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร*
(พ.ศ. 2561 – 2565).

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550). *การบริหารทรัพยากรบุคคล โฉมหน้าที่เปลี่ยนไป*.

บริษัท แอร์บอร์น พรินต์ จำกัด

อภิชาติ เหม้อยไธสง (2560). *การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ*. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
วิทยาเขตอีสาน