

การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ  
ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร\*

พิชามญชุ์ อโณทัย\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาแบบผสม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 130 คน ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ คือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ อายุราชการ ระดับตำแหน่งปัจจุบันที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและไม่สอดคล้องกับภาระงาน วัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอกับการใช้งาน การอบรมให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพไม่ชัดเจน การเลื่อนระดับตำแหน่งไม่สามารถเป็นขานาญการพิเศษได้ทุกตำแหน่ง และหน่วยงานไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร 4) ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ เพิ่มค่าครองชีพ ค่าตำแหน่ง หรือค่าตอบแทนพิเศษ จัดเก็บสถิติการใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อเป็นข้อมูลในการสั่งซื้อและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการวัสดุ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ชัดเจนและปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งเป็นระดับขานาญการพิเศษทุกตำแหน่งเพื่อเพิ่มความก้าวหน้า และปรับปรุงประสิทธิภาพทั้งในด้านการทำงานและด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตในการทำงาน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

สภาพแวดล้อมขององค์การในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) หรือยุคไร้พรมแดน (Border-less World) ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ก, หน้า 117) Castle and Davidson ระบุว่า โลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์ที่สำคัญ คือ 1. การเคลื่อนย้ายและการร่วมมือกันในทางการตลาดและทุนระหว่างประเทศ ส่งผลให้เกิดระบบเศรษฐกิจด้านสินค้าและบริการ 2. เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้เกิดการปฏิวัติการสื่อสาร การผลิต การค้าและการเผยแพร่วัฒนธรรมของประเทศต่างๆ อย่างรวดเร็ว 3. เกิดเขตเศรษฐกิจการค้าเสรีและการเคลื่อนย้ายของตลาด ทุน สินค้าและแรงงาน 4. เกิดการพัฒนาสู่สถาบันเหนือรัฐชาติโดยผ่านทาง การออกกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ 5. การพัฒนาของสิทธิมนุษยชนสากล 6. การแลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรม (ณัฐพงศ์ บุญเหลือ, 2561, หน้า 46-47) จากปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้องค์การในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องปรับตัวให้ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน จึงมุ่งแสวงหาเทคนิคในการบริหารมาปรับใช้กับองค์การเพื่อความอยู่รอดและพัฒนาองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ โดยเทคนิคบริหารองค์การสมัยใหม่ที่นิยมใช้กันมากมายในปัจจุบันคือแนวคิด 7'S เป็นแนวคิดของ McKinsey ระบุว่า ปัจจัยที่สำคัญ 7 ประการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย โครงสร้าง ระบบ รูปแบบการบริหาร ทักษะ ค่านิยมร่วมและทรัพยากรมนุษย์ (วรชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 78) และในการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่นอกเหนือจากปัจจัยในการบริหาร คือ ทรัพยากรขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน เครื่องจักรและอุปกรณ์ และวิธีการบริหาร (วิโรจน์ ก่อสกุล ,2561ข ,หน้า 37)

ทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงที่สุดขององค์การ หรือที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องนำศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งกระตุ้นให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญช่วยให้องค์การเจริญเติบโต โดยเริ่มจากการได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานกับองค์การ การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี ปลูกฝังความจงรักภักดีและลดปัญหาความขัดแย้งภายในขององค์การ (วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2561, หน้า 3) องค์การมีคาดหวังผลจากการปฏิบัติงานที่ดีจากบุคลากรในองค์การ บุคลากรในองค์การก็ย่อมคาดหวังในสิ่งที่ได้รับจากองค์การเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ทุกคนล้วนทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชีวิตและความต้องการทางจิตใจ และยังเป็นตัวกำหนดฐานะและหน้าที่ทางสังคมอีกด้วย ในเวลา 24 ชั่วโมง คนส่วนใหญ่ใช้เวลาในการนอน 8 ชั่วโมง ทำงาน 8 ชั่วโมง และอื่นๆ 8 ชั่วโมง นับว่าใช้เวลาถึง 1 ส่วน 3 ของแต่ละวันในการทำงาน เพื่อสร้างรายได้นำมาใช้ในการดำรงชีวิตและตอบสนองความต้องการต่างๆ ของตน และคาดหวังว่า การทำงานจะนำมาซึ่งรายได้ เพื่อนำรายได้มาซื้ออาหารและเครื่องใช้ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตรวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้มีความสุข เพราะในปัจจุบันไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า เงิน คือปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต แต่เงินไม่ใช่สิ่งเดียวที่บุคลากรต้องการจากการทำงานยังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกมาก (ชลิตา ศรมณี, 2561ข, หน้า 66-67) และบุคลากรก็คาดหวังว่า องค์การจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ ได้ คือ มีสวัสดิการที่ดี มีความมั่นคง มีรายได้ที่เพียงพอ และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต เพราะคุณภาพชีวิตมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคลากร มาจากแนวคิดที่ว่า “ถ้าคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การพัฒนาในด้านต่างๆ ก็จะทำได้ดีและรวดเร็วขึ้น” คุณภาพชีวิต คือ การที่จะได้รับการตอบสนองสิ่งที่ต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจนั้นประกอบด้วย ด้านบุคคล สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลซึ่งมีสภาวะต่างๆ กันได้รับการตอบสนองทำให้ร่างกายมีการพัฒนาการตามปกติช่วยให้เกิดสุขภาพที่ดี ให้เกิดความพึงพอใจช่วยให้เกิดสุขภาพจิตที่ดีขึ้นตามมา ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ สภาพแวดล้อมทั้งทางธรรมชาติและเกิดจากมนุษย์ สินค้าและบริการที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีพ และประการสุดท้ายคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนางานมีความคิดสร้างสรรค์และอุทิศเวลาในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังนั้น ผู้บริหาร

องค์การต่างๆ จึงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับบุคลากร โดยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาความสามารถและศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน สังคมสัมพันธ์ ภาวะอิสระจากงาน ลักษณะการบริหารงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร (วรวิชัย ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 143-150)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร หรือ สำนักงาน ก.ก. เป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีภารกิจหลักคือ เป็นศูนย์กลางในการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในส่วนของอัตรากำลัง มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เงินเดือน และค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ ไปจนถึงกฎระเบียบเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด และมีวิสัยทัศน์ คือ เป็นต้นแบบการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการมหานคร บุคลากรมีคุณภาพ มีความสมดุลระหว่างการดำเนินงานและคุณภาพชีวิต เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและมีศักยภาพสูง (ข้อมูลจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร) ซึ่งผู้วิจัยเป็นข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครว่า ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตเป็นอย่างไร รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

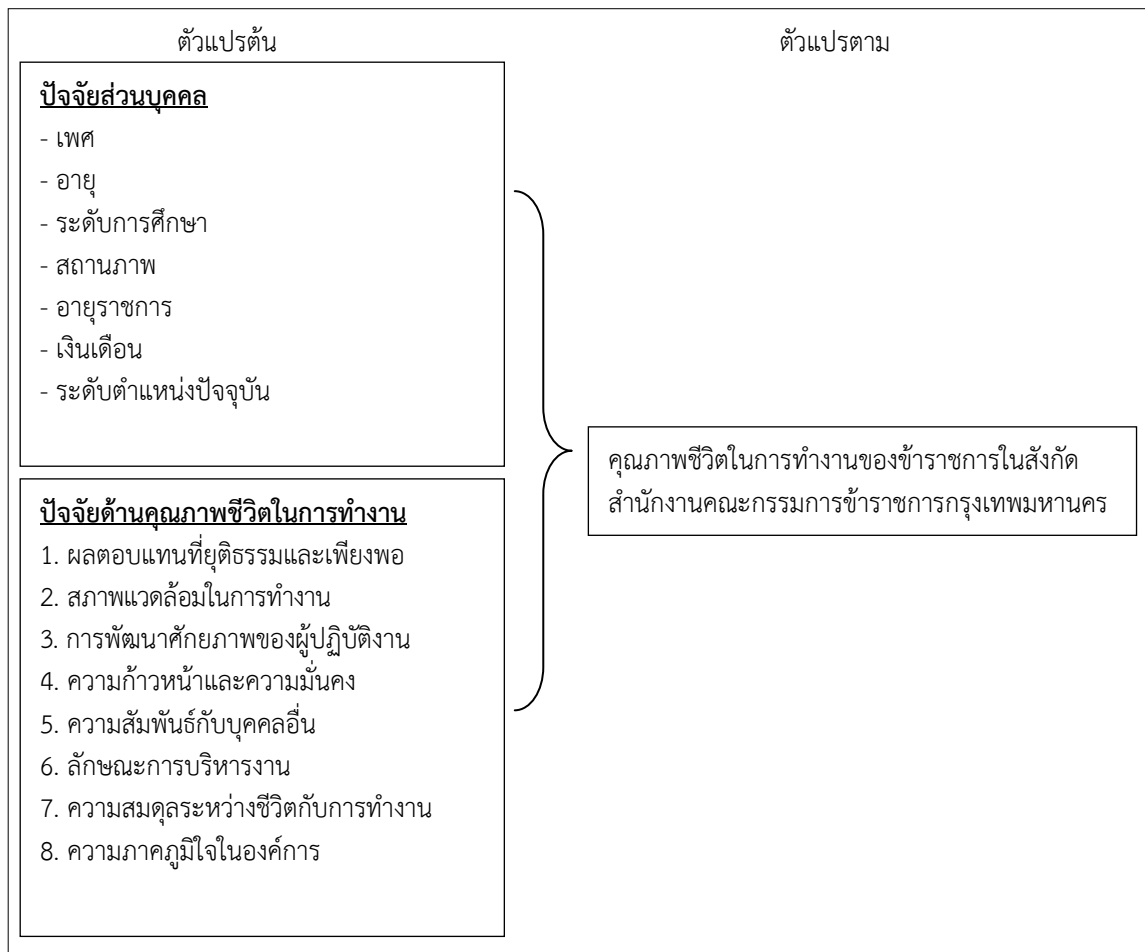
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุราชการ ระดับตำแหน่งปัจจุบันและอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน
2. ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยประยุกต์จากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของ Huse and Cummings (อ้างถึงใน รัตนา สุคนธ์, 2556, หน้า 26) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัย 8 ด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคง ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยในรูปแบบผสมผสาน ประกอบด้วย ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) ควบคู่กัน มีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 188 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 128 กลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ของ Taro Yamane (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2561, หน้า 23) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128 กลุ่มตัวอย่าง และเนื่องจากต้องการให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 130 กลุ่มตัวอย่าง และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) ด้วยการพิจารณาจากคุณสมบัติ คือ เป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครระดับปฏิบัติการหรือระดับชำนาญการ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครไม่เกิน 2 ปี จำนวน 2 ราย และเป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร 5 ปีขึ้นไป จำนวน 2 ราย

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปลายี่ส่วนบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบจะต้องทำเครื่องหมายเลือกคำตอบเพียงข้อละ 1 คำตอบ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชวราขการ ระดับตำแหน่งปัจจุบันและอัตราเงินเดือนที่ได้รับ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดค่าหาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating scale) ของ Likert (อ้างถึงใน สุคารัตน์ สีสั่ง, 2560, หน้า 35)

มีระดับ 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามความคิดเห็น ซึ่งมีน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด	ให้คะแนน	5
ตรงกับความเป็นจริงมาก	ให้คะแนน	4
ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง	ให้คะแนน	3
ตรงกับความเป็นจริงน้อย	ให้คะแนน	2
ไม่ตรงกับความเป็นจริง	ให้คะแนน	1

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความหมายในข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง มีความเห็นในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การศึกษางานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม  
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาประเมินความมั่นคงทางด้านเนื้อหา (Content validity) เพื่อตัดสินว่าคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยมีความสอดคล้องตรงกับความหมายของแนวความคิด หรือตัวแปรที่ต้องการศึกษา

3. ประเมินความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวนประมาณ 30 ชุด หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำคะแนนคำตอบของคำถามทุกข้อของชุดคำถามมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการคำนวณของ Cronbach ซึ่งมีชื่อเรียกว่าค่า Cronbach's alpha โดยใช้โปรแกรมการคำนวณค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ มีเกณฑ์การวิเคราะห์คือ ถ้าค่า Cronbach's alpha มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าคำถามทุกข้อของชุดคำถามมีค่าความเชื่อมั่นสูงเป็นที่ยอมรับได้ (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2561, หน้า 115) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.927

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองแล้วรับแบบสอบถามกลับคืนพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for windows) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย Independent Sample T-test และ

## F-test (One-Way ANOVA)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 130 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.4 มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี ร้อยละ 55.4 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 63.8 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.0 มีอายุราชการ 0 - 5 ปี ร้อยละ 56.9 มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 69.2 และมีอัตราเงินเดือนที่ได้รับ 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 76.9

2. ผลการวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านลักษณะการบริหารงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่า ในภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า การได้รับการเลื่อนขั้น เงินเดือนที่เหมาะสมเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.02 รองลงมา ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.00 ลำดับต่อมา คือ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 2.88 การได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานคล้ายๆ กัน มีค่าเฉลี่ย 2.86 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ เงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 2.40 ตามลำดับ

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า หน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการทำงานที่ปลอดภัยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 2.71 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อม แสงสว่าง อากาศเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.66 ลำดับต่อมา คือ หน่วยงานมีแผนการป้องกันความเสี่ยงหรืออันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.56 สภาพแวดล้อมของหน่วยงานส่งเสริมความรู้สึกให้อยากทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.38 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.25 ตามลำดับ

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมา ได้แก่ การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.52 ลำดับต่อมาคือ การได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.14 หน่วยงานมีแหล่งความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.03 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานได้มีการจัดประชุมเกี่ยวกับความคืบหน้าในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ตามลำดับ

2.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง พบว่า ในภาพรวมแล้วคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.57 รองลงมา ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น และหน่วยงานเปิดโอกาสให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานและมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 2.95 ลำดับต่อมา ได้แก่ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 2.84 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.82 ตามลำดับ

2.5 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า ในภาพรวมแล้วคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.41 ลำดับต่อมา ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.38 หน่วยงานมีบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.12 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

2.6 ด้านลักษณะการบริหารงาน พบว่า ในภาพรวมแล้วคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะการบริหารงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า หัวหน้างานให้ความเสมอภาคในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกันสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจและสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ลำดับต่อมา ได้แก่ หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.09 หน่วยงานมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.08 หน่วยงานมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.07 เรื่องเมื่อเกิดความผิดพลาด หน่วยงานจะทำการพิจารณาโดยให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีค่าเฉลี่ย 3.06 หน่วยงานมีการนำผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานไปประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.03 เมื่อมีผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ จะถูกลงโทษอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.99 หน่วยงานยึดวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์มากกว่ายึดระเบียบหรือกฎเกณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.98 หน่วยงานมีการพัฒนาและแก้ไขปัญหิต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.93 หน่วยงานส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 2.89 หน่วยงานบริหารงานโดยเน้นความประหยัดและลดค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 2.85 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบว่า ในภาพรวมแล้วคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า การไม่ทำงานนอกเวลาและไม่นำงานกลับไปทำที่บ้านสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.06 รองลงมา ได้แก่ ภาระงานไม่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพกาย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ลำดับต่อมา ได้แก่ ชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวในปัจจุบันมีความลงตัวและเหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ย 2.90 การปฏิบัติงานไม่ส่งผลกระทบต่อเวลาส่วนตัวและเวลาของครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 2.80 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ภาระงานไม่ทำให้เกิดปัญหาทางจิตใจ มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

2.8 ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร พบว่า ในภาพรวมแล้วคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า หน่วยงานปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลเป็นอย่างดีที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ลำดับต่อมา ได้แก่ ความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 3.48 หน่วยงานได้ทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.22 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานมีภาพพจน์ที่ดีในสายตาประชาชนมีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

อายุราชการ ระดับตำแหน่งปัจจุบันและอัตราเงินเดือน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุด

3.2 จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานสูงสุด

3.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและด้านลักษณะการบริหารงานสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุด

3.4 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด

3.5 จำแนกตามอายุราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการ 0 - 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการ 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการ 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด

3.6 จำแนกตามระดับตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับตำแหน่งเป็นระดับปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ระดับตำแหน่งเป็นระดับชำนาญงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ระดับตำแหน่งเป็นระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ระดับตำแหน่งเป็นระดับชำนาญการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างที่ระดับตำแหน่งเป็นระดับชำนาญการพิเศษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุด

3.7 จำแนกตามระดับเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ระดับเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ระดับเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างที่ระดับเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด

## วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ปัญหาและอุปสรรคเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอพบปัญหาและอุปสรรคคือ ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกับภาระงานที่รับผิดชอบและในการปฏิบัติงานล่วงเวลา จะไม่ได้รับค่าล่วงเวลา รวมถึงเรื่องของสวัสดิการรักษายาบาลที่ยังไม่ทั่วถึงทุกโรงพยาบาลในประเทศ



ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบปัญหาและอุปสรรค คือ สภาพแวดล้อมในท้องทำงานที่แออัด วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอกับการใช้งานและขาดแคลนบ่อย เครื่องพิมพ์และเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้งาน คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานมีอายุงานหลายปีทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เก้าอี้และโต๊ะทำงานไม่ถูกต้องตามหลักกายศาสตร์ส่งผลให้เกิดปัญหาสุขภาพในระยะยาว และไม่มีกรวางแผนเมื่อเกิดภัยอันตราย

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานพบปัญหาและอุปสรรค คือ การจัดอบรมให้ความรู้ยังมีจำกัด ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ต่างๆ ทำให้องค์การยังไม่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เท่าที่ควร หน่วยงานไม่มีแหล่งข้อมูลเพียงพอและทันสมัยในการดำเนินงานจึงเกิดความล่าช้าเนื่องจากต้องใช้เวลามากในการสืบค้นข้อมูล

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงพบปัญหาและอุปสรรค คือ เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพไม่ชัดเจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะไม่มีความก้าวหน้าและกำลังใจในการทำงานถดถอย ในบางครั้งการเลื่อนระดับตำแหน่งและเลื่อนขั้นเงินเดือนยังไม่มีคุณธรรมและใช้ระบบอาวุโสและไม่เปิดกรอบการกำหนดตำแหน่งชำนาญการพิเศษได้ทุกตำแหน่ง ในการขึ้นระดับชำนาญการพิเศษต้องเป็นหัวหน้าเท่านั้นซึ่งมีอยู่จำกัด ทำให้เกิดสภาวะคอขวดในการเข้าสู่ตำแหน่ง

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นพบปัญหาและอุปสรรค คือ การแบ่งพรรคแบ่งพวกกันในสถานที่ทำงานไม่มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร และส่วนใหญ่เมื่อเกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดมักจะหาคนผิด มากกว่าหาทางแก้ไขทำให้การปฏิบัติงานค่อนข้างยาก

ด้านลักษณะการบริหารงานพบปัญหาและอุปสรรค คือ หัวหน้างานยังไม่เสมอภาคเท่าที่ควรทั้งในเรื่องของการมอบหมายงานและการเลื่อนเงินเดือน ยังไม่เปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน เท่าที่ควร ต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งมากกว่าระดมความคิดเห็น การยึดกฎระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไปทำให้งานล่าช้า การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพพบพร้อมบ่อยครั้งในการดำเนินงานตามนโยบายต่างๆ ไม่มีการติดตามผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานทำให้ไม่ทราบถึงปัญหา ปัญหาจึงไม่ได้รับการแก้ไข

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบปัญหาและอุปสรรค คือ ภาระงานที่ไม่เท่าเทียมกัน ผู้ปฏิบัติงานบางคนภาระงานมากกว่าปกติทำให้ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมสันทนาการ หรือเวลาในการพักผ่อน

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร พบปัญหาและอุปสรรค คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครยังไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร เนื่องจากภารกิจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครและดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องของคนและผลประโยชน์ของคน คนจำนวนมากยังไม่รับรู้หน้าที่และภารกิจที่แท้จริงของสำนักงาน ก.ก. รวมทั้งบุคลากรในกรุงเทพมหานครหลายท่านที่มีความคิดเห็นกับสำนักงาน ก.ก. ในแง่ลบ

### **วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร**

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มค่าครองชีพ หรือค่าตำแหน่ง หรือค่าตอบแทนพิเศษให้กับข้าราชการเหมือนหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานกรุงเทพมหานครควรให้ใช้สิทธิ์เบิกจ่ายตรงได้ทุกโรงพยาบาลทั่วประเทศ ในเรื่องการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ขั้น ควรให้เพื่อนร่วมงานประเมินร่วมหรือร่วมเสนอชื่อมิใช่ยึดจากความคิดเห็นของหัวหน้าเพียงผู้เดียวเพื่อให้เกิดความยุติธรรมอย่างแท้จริง กรณีปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ ควรมีค่าเดินทางและค่าล่วงเวลาเหมือนหน่วยงานอื่นๆ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีข้อเสนอแนะ คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครควรจัดขนาดห้องให้มีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร ฝ่ายบริหารงานทั่วไปของทุกกองควรสำรวจหรือจัดเก็บสถิติการใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อเป็นข้อมูลในการสั่งซื้อให้เพียงพอกับการใช้งานและและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการวัสดุสำนักงานเพื่อแก้ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานทำให้การดำเนินงานล่าช้า และควรเพิ่มจำนวนเครื่องใช้สำนักงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับจำนวนบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน หากเครื่องใช้สำนักงานที่มีอายุครบตามกำหนดควรเปลี่ยนตามกำหนด เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้นเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน และในด้านความปลอดภัยควรชกซ้อมหนีไฟเป็นประจำและอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้ถังดับเพลิงแก่บุคลากรในทุกระดับ

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะ คือ กรุงเทพมหานครควรเพิ่มจำนวนผู้ที่เข้าร่วมอบรมแต่ละครั้งหรือบันทึกเป็นวิดีโอแล้วลงไว้ในเว็บไซต์ของหน่วยงานที่จัดอบรม และควรลดการกำหนดคุณสมบัติหรือเพิ่มการ

ทดสอบความรู้พื้นฐานก่อนเข้าอบรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจมีโอกาสได้รับความรู้อย่างทั่วถึง ผู้บริหารควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น การรวบรวมข้อมูล เอกสาร หรือรายงานการประชุมในรูปแบบ PDF แล้วทำการอัปโหลดลงไดรฟ์ของหน่วยงานเพื่อลดการสูญหาย ง่ายต่อการค้นหา และลดการใช้กระดาษ รวมถึงการจัดเก็บคู่มือการทำงาน องค์ความรู้ เอกสารต่างๆ อย่างเป็นระบบ พร้อมใช้งานและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง มีข้อเสนอแนะ คือ กรุงเทพมหานครควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ชัดเจนและปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งเป็นระดับชำนาญการพิเศษทุกตำแหน่งเพื่อเพิ่มความก้าวหน้า และรักษาขวัญและกำลังใจของบุคลากร รวมถึงผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับผลงานมากกว่าความอาวุโส

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีข้อเสนอแนะ คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครควรส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันมากขึ้น เช่น กิจกรรม Happy work place กิจกรรมโครงการต่างๆ เป็นต้น

ด้านลักษณะการบริหารงานมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและควรเพิ่มการติดตามความคืบหน้าและปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง รวมถึงการสนับสนุนให้ใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าและเพิ่มการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับควรกระจายภาระงานอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม เพื่อให้ภาระงานของข้าราชการไม่หนักอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรมีข้อเสนอแนะ คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครควรเผยแพร่ผลงานให้มากขึ้นและควรปรับปรุงประสิทธิภาพทั้งในด้านการทำงานและด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและศักยภาพในการดำเนินงาน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลโดยเชื่อมโยงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุราชการ ระดับตำแหน่งปัจจุบันและอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน

เพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า เพศส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก เพศชายมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยู่ในระดับมาก ในขณะที่เพศหญิงอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมนันท์ สิงห์สุนีย์ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยผลการศึกษาพบว่า เพศที่ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า อายุไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้านคล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ พันธุ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า สถานภาพสมรสส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการที่มีสถานภาพโสด สมรสและแยกกันอยู่ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ข้าราชการที่มีสถานภาพหย่าร้างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา หวันแหง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรสิริ รัตนบุญกร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุราชการ พบว่า อายุราชการที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า อายุราชการไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านคล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ พันธุ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อายุราชการที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า ระดับตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า ระดับตำแหน่งปัจจุบัน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านคล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาภรณ์ รัตนชนะวงษ์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า ระดับตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัตราเงินเดือนที่ได้รับ พบว่า อัตราเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญยศ คุ่มเยาว์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมข้าวทหารบก ผลการศึกษาพบว่า อัตราเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สรุปสมมติฐานข้อที่ 1** ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ อายุราชการ ระดับตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า โดยภาพรวมแล้วคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 3.02 และอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ

พันธุ์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง

**สรุปสมมติฐานข้อที่ 2** ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ กรุงเทพมหานครควรเพิ่มค่าครองชีพ ค่าตำแหน่ง หรือค่าตอบแทนพิเศษและควรเพิ่มสิทธิ์เบิกจ่ายตรงได้ทุกโรงพยาบาลทั่วประเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรและเพิ่มขวัญกำลังใจแก่บุคลากร และการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ขั้น ควรให้เพื่อนร่วมงานร่วมประเมินหรือร่วมเสนอชื่อผู้ที่ควรได้รับความยุติธรรม

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครควรจัดขนาดห้องให้มีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร ฝ่ายบริหารงานทั่วไปของทุกกองควรสำรวจหรือจัดเก็บสถิติการใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อเป็นข้อมูลในการสั่งซื้อให้เพียงพอกับการใช้งานและและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการวัสดุสำนักงานเพื่อแก้ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานทำให้การดำเนินงานล่าช้า และควรเพิ่มจำนวนเครื่องใช้สำนักงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน หากเครื่องใช้สำนักงานที่มีอายุครบตามกำหนดควรเปลี่ยนตามกำหนด เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้นเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน และในด้านความปลอดภัยควรชั่งชั่งน้ำหนักไฟเป็นประจำและอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้ถังดับเพลิงแก่บุคลากรในทุกระดับ

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานครควรเพิ่มจำนวนผู้ที่เข้าร่วมอบรมแต่ละครั้งหรือบันทึกเป็นวิดีโอแล้วลงในเว็บไซต์ของหน่วยงานที่จัดอบรม และควรลดการกำหนดคุณสมบัติหรือเพิ่มการทดสอบความรู้พื้นฐานก่อนเข้าอบรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีโอกาสได้รับความรู้อย่างทั่วถึง ผู้บริหารควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น การรวบรวมข้อมูล เอกสาร หรือรายงานการประชุมในรูปแบบ PDF แล้วทำการอัปโหลดลงไดรฟ์ของหน่วยงานเพื่อลดการสูญหาย ง่ายต่อการค้นหา และลดการใช้กระดาษ รวมถึงการจัดเก็บคู่มือการทำงานองค์ความรู้ เอกสารต่างๆ อย่างเป็นระบบ พร้อมใช้งานและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง กรุงเทพมหานครควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ชัดเจนและปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งเป็นระดับชำนาญการพิเศษทุกตำแหน่งเพื่อเพิ่มความก้าวหน้า และรักษาขวัญและกำลังใจของบุคลากร รวมถึงผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับผลงานมากกว่าความอาวุโส

5. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครควรสร้างเสริมให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันมากขึ้น เช่น กิจกรรม Happy work place กิจกรรมโครงการต่างๆ เป็นต้น

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและควรเพิ่มการติดตามความคืบหน้าและปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง รวมถึงการสนับสนุนให้ใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าและเพิ่มการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับควรกระจายภาระงาน อย่างเท่าเทียมและยุติธรรม เพื่อให้ภาระงานของข้าราชการไม่หนักอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง

8. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครควรเผยแพร่ผลงานให้มากขึ้นและควรปรับปรุงประสิทธิภาพทั้งในด้านการทำงานและด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและศักยภาพในการดำเนินงาน

## เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ พันธุ์. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เฉลิมพล ศรีหงส์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ชลิดา ธรรมณี. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ณัฐพงศ์ บุญเหลือ. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาเศรษฐกิจ การเมือง และการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ปัทมพันธ์ สิงห์สุนีย์. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เพ็ญยศ คุ่มเยาว์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมข้าวทหารบก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, โรงเรียนเสนาธิการทหารบก.
- รัตนา สุคนธ์. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม ในศาลชั้นต้นเฉพาะกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิภา หวันแหละ. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลหาดใหญ่*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สุดารัตน์ สีสั่ง. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาภรณ์ รัตนชนะวงษ์. (2559). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง*. สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). *รู้จัก สกก*. ค้นเมื่อ 12 กันยายน 2561 จาก <http://www.bangkok.go.th/csc>
- อมรสิริ รัตนบุญกร. (2558). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, โรงเรียนเสนาธิการทหารบก.