

## คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ

: กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ.\*

### The Quality of Working Life of Civil Servants : A Case Study of General Service Officers in the Office of the Civil Service Commission (OCSC)

กัณทมาส วงษ์ประดิษฐ์\*\*

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. และ 3) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สัมพันธภาพ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหาร การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่ามีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งนี้ เจ้าพนักงานธุรการส่วนใหญ่มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับถึงแม้จะมีความเหมาะสมกับระดับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูง และด้านความก้าวหน้าในงานพบว่าโอกาสในการก้าวหน้าในงานมีน้อย

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน สำนักงาน ก.พ. ข้าราชการพลเรือนสามัญ เจ้าพนักงานธุรการ

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ.

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

การบริหารองค์การนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน หนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญแห่งความสำเร็จนั้นคือ “ทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ประกอบกับปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องมีการปรับตัวพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ภาครัฐเองก็ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น เพื่อให้ตอบสนองต่อบริบทของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ภาครัฐจะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดวิธีการทำงาน ทั้งในเรื่องความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน การบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์การ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถและทัศนคติของบุคลากรให้มีพฤติกรรมการทำงานที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งปัจจัยหนึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐมีทัศนคติเชิงบวกและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีขวัญ กำลังใจ มีความสุข มีความผูกพันกับองค์การ และทุ่มเทผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง นั่นก็คือ “การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน”

คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานแทบทั้งสิ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse & Cummings (อ้างถึงใน ชยานิชุ์ ตั้งธนาโชติพัฒน์, 2558, หน้า 10) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) นอกจากจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การแล้วยังเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีแรงจูงใจในการทำงานอีกด้วย คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องใช้เวลาอยู่ในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ สถานที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมที่จะทำให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ

การบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนในองค์การ ภาครัฐก็เช่นกัน หลักคุณภาพชีวิตจึงเป็นหนึ่งในหลักการพื้นฐาน 4 หลัก ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 34 บัญญัติให้การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประกอบด้วย หลักสมรรถนะ (Competency) หลักผลงาน (Performance) หลักคุณธรรม (Merit) และหลักคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ประกอบกับหมวด 4 การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ มาตรา 72 บัญญัติให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการมีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน, 2551)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เรียกโดยย่อว่า สำนักงาน ก.พ. มีบทบาทสำคัญในฐานะเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.พ. และ ก.พ.ค. และดำเนินการตามที่ ก.พ. หรือ ก.พ.ค. มอบหมาย เป็นองค์กรกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือน ภายใต้ระบบคุณธรรม ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี และพัฒนาระบบการบริหารกำลังคนในราชการให้เป็นกลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี ของ ก.พ. ได้แก่ การสนับสนุนวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ชาติ ด้วยการผลักดันและพัฒนาให้ภาคราชการของประเทศ มีคุณธรรมปลอดทุจริต ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเป็นที่ยึดถือของนานาชาติ โดยการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน หลักเกณฑ์ เพื่อให้แต่ละส่วนราชการได้มาและรักษาไว้ซึ่งคนดีคนเก่งที่มีจิตสำนึกอย่างเหมาะสม ส่งผลให้สำนักงาน ก.พ. มีภารกิจที่มีความหลากหลายที่จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกรอบอัตรากำลังของสำนักงาน ก.พ. ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 618 คน พนักงานราชการ จำนวน 15 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 23 คน แบ่งเป็นข้าราชการประเภทบริหาร จำนวน 6 คน ข้าราชการประเภทอำนวยการ จำนวน 18 คน ข้าราชการประเภทวิชาการ จำนวน 451 คน และข้าราชการประเภททั่วไป จำนวน 143 คน (สำนักงาน ก.พ., 2562, หน้า 17)

เจ้าพนักงานธุรการในสำนักงาน ก.พ. ถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน เป็นกลุ่มงานสนับสนุนที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ภารกิจ รวมทั้งนโยบายของผู้บริหารสำนักงาน ก.พ. ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะนำพาสำนักงาน ก.พ. ไปสู่แผนงาน และเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารสำนักงาน ก.พ. จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญด้านการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะทำให้บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เกิดความสมดุลระหว่างเวลางานกับเวลาส่วนตัว ซึ่งเป็นการป้องกันมิให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่ำลงหรือแย่ลงกว่าเดิม แต่จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และเป็นส่วนสนับสนุนในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างไร ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในสำนักงาน ก.พ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต่อไป

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษา

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ.
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ.
3. แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ.

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษา คู่มือการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามระดับตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับอาวุโส จำนวน 2 คน ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับชำนาญงาน จำนวน 4 คน ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2562ก, หน้า 55) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายสัมภาษณ์ โดยได้แจ้ง

ให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์ จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบคำบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในแบบสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกตามประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความ คล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

#### ผลการวิจัยเอกสาร (Documentary research)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. จากผลการศึกษาหนังสือ วรรณกรรม วิทยานิพนธ์ ตำราทางวิชาการ เอกสารของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ช่วยขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายหรือภารกิจที่วางไว้ โดยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สถานที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์การ เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองในเรื่องคุณภาพชีวิตทุกด้านดีแล้ว ก็จะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ใช้ความรู้ ความสามารถ และทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังสมอง ในการผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การและบุคลากร ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน ลดปัญหาการหยุดงาน ขาดงาน และลดอัตราการโอนย้าย ตลอดจนสร้างความผูกพันต่อองค์การ สำนักงาน ก.พ. (2563) อาศัยอำนาจตามความในข้อ 9 (2) ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 คณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงาน ก.พ. จึงออกระเบียบเพื่อให้การจัดสวัสดิการสำนักงาน ก.พ. สามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงาน ก.พ. ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และให้เหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของสำนักงาน ก.พ. ให้เกิดขวัญกำลังใจ โดยได้จัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ เช่น การออมทรัพย์ การให้กู้เงิน การเคหะสงเคราะห์ การฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ โดยมีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกเพื่อการดำรงชีพนอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้แก่สมาชิกเป็นปกติ

#### ผลการวิจัยสนาม (Field research)

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประการดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ.

จากการวิจัยพบว่า เจ้าพนักงานธุรการส่วนใหญ่ของสำนักงาน ก.พ. มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับ โดยสามารถอธิบายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1) ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่เห็นว่ารายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับค่อนข้างน้อย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าการกำหนดอัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับภาระงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน สำหรับการประเมินผลเลื่อนเงินเดือนส่วนใหญ่เห็นว่ามีคุณภาพยุติธรรม มีผู้ให้สัมภาษณ์เพียงหนึ่งรายเห็นว่า การประเมินผลเลื่อนเงินเดือนกับภาระงานไม่ยุติธรรม เนื่องจากภาระงานต่างกันแต่ผลการประเมินเลื่อนเงินเดือนเท่ากัน และผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่าอัตราเงินเดือนที่เลื่อนในแต่ละรอบค่อนข้างน้อย

1.2) ด้านสถานที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสถานที่ทำงานของสำนักงาน ก.พ. เป็นอย่างมาก ห้องทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนขณะปฏิบัติงาน การเดินทางสะดวกเนื่องจากอยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้ายาสยาม สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีสถานที่ให้ผ่อนคลายจากการทำงาน ทั้งห้องออกกำลังกาย ห้องกาแฟ ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่าห้องทำงานที่อยู่ชั้นล่างสุดประสบปัญหาในเรื่องของฝุ่นและการวางปลั๊กไฟตามทางเดินที่อาจสะดุด และห้องปฏิบัติงานที่เป็นความลับอากาศถ่ายเทไม่สะดวกและปัญหาฝุ่นจากเครื่องตรวจเอกสาร

1.3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านนี้มาก ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่จะนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน ทั้งรูปแบบการอบรมในห้องเรียน และอบรมในรูปแบบ Online ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่าหลักสูตรที่สำนักงานเวียนส่วนใหญ่จะเป็นหลักสูตรที่เน้นไปทางนักวิชาการ แต่สามารถทดแทนได้โดยการอบรมผ่านระบบ e-learning เจ้าพนักงานธุรการส่วนใหญ่ได้รับโอกาสในการทำงานที่ท้าทายความสามารถและสามารถแสดงศักยภาพที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4) ด้านความก้าวหน้าในงาน เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านนี้น้อย พึงพอใจในระดับปานกลาง เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งประเภททั่วไป สายงานธุรการค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เจ้าพนักงานธุรการจะขึ้นไปแค่ระดับชำนาญงาน เนื่องจากตำแหน่งระดับอาวุโสในหน่วยงานมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนคน ทั้งนี้เจ้าพนักงานธุรการส่วนใหญ่อยากให้หน่วยงานมีการเปิดสอบภายในเพื่อปรับระดับเป็นตำแหน่งประเภทวิชาการ โดยพิจารณาภายใต้กฎเกณฑ์การคัดเลือกที่ยุติธรรม

1.5) ด้านสัมพันธภาพ เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีมากระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน

ไม่มีการแบ่งชนชั้น มีการสอนงาน มีการทำงานเป็นทีม มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการตลอดเวลา รวมไปถึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

1.6) ด้านลักษณะการบริหารงานของผู้บริหาร เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารของสำนักงาน ก.พ. มีความยุติธรรม มีความเสมอภาค มีการสอนงาน แนะนำการทำงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นและพร้อมรับฟังความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

1.7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวมาก เนื่องจากการทำงานราชการ เวลาปฏิบัติงานคือวันจันทร์ถึงวันศุกร์ มีวันหยุดเสาร์อาทิตย์ รวมไปถึงวันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันลาพักผ่อนประจำปี มีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนและทำกิจกรรมกับครอบครัวหรือกิจกรรมที่ต้องการได้ มีผู้ให้สัมภาษณ์เพียงรายเดียวเห็นว่าต้องห่างไกลครอบครัวเนื่องจากบ้านอยู่ต่างจังหวัด กิจกรรมที่จะทำกับครอบครัวจึงน้อย

1.8) ด้านความภูมิใจในองค์กร เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ก.พ. เพราะว่าสำนักงาน ก.พ. เป็นองค์กรกลางด้านการบริหารงานบุคคล เป็นที่ยอมรับและเป็นรู้จักของบุคคลทั่วไป และรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการทำงานของสำนักงาน ก.พ. ให้ไปสู่เป้าหมายต่าง ๆ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ.

จากการวิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ดังนี้

2.1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน เนื่องจากเจ้าพนักงานธุรการส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัด ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าที่พัก ค่าเดินทาง และค่าอาหาร ค่อนข้างสูง จึงมีความต้องการให้สำนักงาน ก.พ. ช่วยในเรื่องการจัดสวัสดิการบ้านพัก หรือ การช่วยค่าที่พัก หรือ ค่าเดินทาง เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย

2.2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานของเจ้าพนักงานธุรการ พบว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งประเภททั่วไปสายงานธุรการน้อย ส่วนใหญ่เจ้าพนักงานธุรการจะขึ้นไปแค่ระดับชำนาญงาน เนื่องจากตำแหน่งธุรการระดับอาวุโสในส่วนราชการมีตำแหน่งน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนคน และโอกาสในการสอบเปลี่ยนสายงาน จากสายงานทั่วไปไปเป็นสายงานวิชาการยังไม่มีการวางแผนปฏิบัติที่ชัดเจน จึงมีความต้องการให้สำนักงาน ก.พ. เปิดสอบภายในเพื่อสร้างโอกาสในความก้าวหน้าในสายงานอาชีพเพิ่มขึ้น

3. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ.

จากการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิต มีดังนี้



1) เพิ่มสวัสดิการ เช่น การจัดสถานพยาบาลในสำนักงาน ก.พ. การจัดบ้านพักข้าราชการ หรือช่วยเงินค่าเช่าบ้าน หรือ ค่าเดินทาง รวมทั้งปรับระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการเบิกค่าเช่าบ้าน กรณีแรกบรรจุให้สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้โดยพิจารณาจากที่ตั้งหน่วยงานและภูมิลำเนาของผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาจ่ายค่าเช่าบ้าน

2) การสร้างความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ โดยการเปิดสอบภายในสำนักงาน ก.พ. เพื่อเปลี่ยนระดับจากตำแหน่งประเภททั่วไปเป็นตำแหน่งประเภทวิชาการ โดยแนวทางการคัดเลือกอาจพิจารณาจากการมีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีขึ้นไป ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ สมรรถนะประจำตำแหน่ง ผลการประเมิน รวมถึงการสอบแข่งขันภายในอย่างเป็นธรรม โดยไม่จำเป็นต้องสอบผ่านภาค ก หรือการปรับลดระยะเวลาการเลื่อนระดับตำแหน่งประเภททั่วไป กรณีมีวุฒิปริญญาตรี

### อภิปรายผล

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ในภาพรวมแต่ละด้านเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุด พบว่า

1) ด้านสถานที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสถานที่ทำงานของสำนักงาน ก.พ. เป็นอย่างมาก ห้องทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ การเดินทางสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีสถานที่ให้ผ่อนคลายจากการทำงาน ทั้งห้องออกกำลังกาย ร้านอาหาร ฯลฯ ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่าห้องทำงานที่อยู่ชั้นล่างสุดประสบปัญหาในเรื่องของฝุ่นและการวางปลั๊กไฟตามทางเดินที่อาจสะดุด และห้องปฏิบัติงานที่เป็นความลับอากาศถ่ายเทไม่สะดวกและปัญหาฝุ่นจากเครื่องตรวจเอกสาร สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse & Cummings (อ้างถึงใน ชยานิชฐ์ ตั้งธนาโชติพัฒน์, 2558) ที่กล่าวว่า คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน เมื่อคนต้องใช้เวลาอยู่ในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่สถานที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมที่จะทำให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรศักดิ์ เปลี่ยนสมาน (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรกองยุทธศาสตร์และแผนงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีประกอบด้วย การทำงานในสถานที่ปลอดภัยเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือเครื่องใช้ที่สะดวกทันสมัยพร้อมใช้งาน บริเวณในอาคารของหน่วยงานมีลานกิจกรรมสำหรับเล่นกีฬา

2) ด้านสัมพันธ์ภาพ เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีมากระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีการสอนงาน มีการทำงานเป็นทีม

มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตลอดเวลา รวมไปถึงมีการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ชาติไทย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิต ด้านนี้ในระดับมาก บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรได้รับการช่วยเหลือ จากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ McClelland (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2562ข) ได้กล่าวโดยสรุปว่า ความต้องการที่จะผูกพัน หมายถึง ความต้องการที่จะให้คนอื่นชอบและเป็นมิตรด้วย คนเหล่านี้ต้องการบรรยากาศการทำงานแบบต่างฝ่ายต่างเข้าใจและต่างร่วมมือซึ่งกันและกัน

3) ด้านความภูมิใจในองค์กร เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ก.พ. เพราะเป็นองค์กรกลางด้านการบริหารงานบุคคล เป็นที่ยอมรับและเป็นรู้จักของบุคคลทั่วไป และภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการทำงานของสำนักงาน ก.พ. ให้ไปสู่เป้าหมายต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนภรณ์ บุญมี (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิต ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรระดับมากที่สุด คือ การได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจ ส่งผลต่อจิตใจและความผูกพันต่อองค์กร

4) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการจัดสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวมาก เนื่องจากการทำงานราชการ เวลาปฏิบัติงานคือวันจันทร์ถึงวันศุกร์ มีวันหยุดเสาร์อาทิตย์ รวมไปถึงมีวันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันลาพักผ่อนประจำปี มีช่วงเวลาสำหรับการทำกิจกรรมกับครอบครัวหรือกิจกรรมที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภัส ธรรมบันเทิง (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอย ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสาทร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเก็บขยะมูลฝอยฯ มีการจัดตารางและกำหนดเวลาการทำงานที่ชัดเจน มีวันหยุดพักผ่อนประจำปีที่เหมาะสม และเวลาทำงานกับการพักผ่อนมีความสมดุลกัน มีเพียงผู้ให้สัมภาษณ์เพียงรายเดียว เห็นว่าต้องห่างไกลครอบครัวเนื่องจากบ้านอยู่ต่างจังหวัด กิจกรรมที่จะทำกับครอบครัวจึงน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (อ้างถึงในกนกวรรณ ทองคำ, 2559) ที่กล่าวว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานอย่างไร ทั้งในเรื่อง เวลา พฤติกรรม ทศนคติ โดยเฉพาะบทบาทการแบ่งเวลากับชีวิตครอบครัว การพักผ่อน ดังนั้นควรมีการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

5) ด้านลักษณะการบริหารงานของผู้บริหาร เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารของสำนักงาน ก.พ. มีความยุติธรรม มีความเสมอภาค มีการสอนงาน เปิดโอกาสและสนับสนุนให้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นและพร้อมรับฟังความคิดเห็นได้อย่าง

เต็มที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ชาดีไทย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากร ในหน่วยงาน เคารพสิทธิและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคน

6) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านนี้มาก ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่จะนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน ทั้งรูปแบบการอบรมในห้องเรียน และอบรมในรูปแบบ Online ผ่านระบบ e-learning มีผู้ให้สัมภาษณ์เพียงหนึ่งรายเห็นว่า หลักสูตรที่สำนักงานเวียนส่วนใหญ่จะเป็นหลักสูตรที่เน้นไปทางนักวิชาการ แต่สามารถทดแทนได้โดยการอบรมผ่านระบบ e-learning เจ้าพนักงานธุรการส่วนใหญ่ได้รับโอกาสในการทำงาน ที่ท้าทายความสามารถและสามารถแสดงศักยภาพที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (อ้างถึงใน กนกวรรณ ทองคำ, 2559) ที่กล่าวว่า การเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงาน ทักษะความรู้ที่มีอย่างเต็มที่ รวมทั้งเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน

7) ด้านความก้าวหน้าในงาน เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านนี้น้อย พึงพอใจในระดับปานกลาง เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งประเภททั่วไปสายงานธุรการค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เจ้าพนักงานธุรการจะขึ้นไปแค่ระดับชำนาญงาน เนื่องจากตำแหน่งระดับอาวุโสในหน่วยงานมีน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชาญญู อโณทัย (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการ คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพไม่ชัดเจน การเลื่อนระดับ ตำแหน่งไม่สามารถเป็นชำนาญการพิเศษได้ทุกตำแหน่ง ทั้งนี้เจ้าพนักงานธุรการส่วนใหญ่อยากได้ สำนักงาน ก.พ. มีการเปิดสอบภายในเพื่อปรับระดับเป็นตำแหน่งประเภทวิชาการ ภายใต้กฎเกณฑ์ฯ ที่ยุติธรรมเข้ามาพิจารณา สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (อ้างถึงใน เอกลักษณ์ ชุมภูชัย, 2558) ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง ด้วยการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้น ของเงินเดือนและตำแหน่งงาน

8) ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. ส่วนใหญ่เห็นว่ารายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับค่อนข้างน้อย มีความพึงพอใจในด้านนี้ระดับปานกลาง โดยเห็นว่ากำหนดอัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับภาระงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ไม่เพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน เนื่องจากค่าครองชีพและภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่สูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (อ้างถึงใน กนกวรรณ ทองคำ, 2559) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานได้ คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งต้องเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานในสังคมปัจจุบัน และ

ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน ซึ่งความต้องการนี้จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด และสำหรับการประเมินผลเลื่อนเงินเดือนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นความยุติธรรม มีผู้ให้สัมภาษณ์เพียงหนึ่งรายเห็นว่า การประเมินผลเลื่อนเงินเดือนกับภาระงานไม่ยุติธรรมเนื่องจากภาระงานต่างกันแต่ผลการประเมินเลื่อนเงินเดือนเท่ากัน ในส่วนของอัตราเงินที่เลื่อนในแต่ละรอบการประเมินผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่าอัตราเงินเดือนที่เลื่อนในแต่ละรอบค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชามญชุ์ โอนทัย (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและไม่สอดคล้องกับภาระงาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน เนื่องจากเจ้าพนักงานธุรการส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัด ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าที่พัก ค่าเดินทาง และค่าอาหาร ค่อนข้างสูง จึงมีความต้องการให้สำนักงาน ก.พ. ช่วยในเรื่องการจัดสวัสดิการบ้านพัก หรือ การช่วยค่าที่พัก หรือค่าเดินทาง สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2562ข) ในความต้องการขั้นที่ 1 ด้านร่างกายหรือกายภาพ (Physiological Needs) เป็นจุดเริ่มความต้องการของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ที่พักอาศัย และเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นต่อไปคือความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) และความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนความมั่นคงเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (อ้างถึงใน กนกวรรณ ทองคำ, 2559) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่ยังสอดคล้องกับแนวคิดของการทำงานได้ คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งต้องเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานในสังคมปัจจุบัน และยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานของเจ้าพนักงานธุรการ พบว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งประเภททั่วไปสายงานธุรการน้อย ส่วนใหญ่เจ้าพนักงานจะขึ้นไปแค่ระดับชำนาญงาน เนื่องจากตำแหน่งธุรการระดับอาวุโสในส่วนราชการมีตำแหน่งน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนคน และโอกาสในการสอบเปลี่ยนสายงาน จากสายงานทั่วไปไปเป็นสายงานวิชาการยังไม่มีกรอบแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (อ้างถึงใน เอกลักษณ์ ชุมภูชัย, 2558) ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคงด้วยการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนและตำแหน่งงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน เพ็ญศรี เวชประพันธ์, 2557) ที่กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจได้แก่ ความก้าวหน้า ซึ่งหมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

3. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษา ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

1) เพิ่มสวัสดิการ เช่น การจัดสถานพยาบาลในสำนักงาน ก.พ. การจัดบ้านพักข้าราชการ หรือ ช่วยเงินค่าเช่าบ้าน หรือ ค่าเดินทาง รวมทั้งปรับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการเบิกค่าเช่าบ้าน กรณีแรกบรรจุให้สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้โดยพิจารณาจากที่ตั้งหน่วยงานและภูมิลำเนาของผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาจ่ายค่าเช่าบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2562) ที่กล่าวว่า นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างแล้ว องค์กรจะต้องมีสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีสวัสดิภาพและมีการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นสุข เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน หรือสิทธิต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ สิทธิการลา การฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญแสง ชีระภากร (อ้างถึงในทัศนีย์ ชาติไทย, 2559) ที่กล่าวว่า องค์กรประกอบที่ถือเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ผลประโยชน์เกื้อกูล คือค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้ เป็นสิ่งที่องค์กรให้บุคคลในองค์กร โดยไม่มีข้อผูกพันเพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และอำนวยความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานเท่านั้น เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ค่ารถ ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

2) การสร้างความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ โดยการเปิดสอบภายในสำนักงาน ก.พ. เพื่อเปลี่ยนระดับจากตำแหน่งประเภททั่วไปเป็นตำแหน่งประเภทวิชาการ โดยแนวทางการคัดเลือกอาจพิจารณาจาก การมีคุณวุฒิ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ สมรรถนะประจำตำแหน่ง ผลการประเมิน รวมถึงการสอบแข่งขันภายในอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (อ้างถึงใน เอกลักษณ์ ชุมภูชัย, 2558) ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง ด้วยการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้ว่าเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนและตำแหน่งงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน เพ็ญศรี เวชประพันธ์, 2557) ที่กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้า ซึ่งหมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1) สำนักงาน ก.พ. ควรพิจารณาปรับปรุงด้านสวัสดิการภายในสำนักงาน ก.พ. เพื่อให้เจ้าพนักงานธุรการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น การจัดสถานพยาบาลในสำนักงาน ก.พ. การจัดบ้านพักข้าราชการ หรือช่วยเงินค่าเช่าบ้าน หรือช่วยค่าเดินทาง รวมทั้งปรับระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการเบิกค่าเช่าบ้าน กรณีแรกบรรจุให้สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้โดยพิจารณาจากที่ตั้งหน่วยงานและภูมิลำเนาของผู้ที่ได้รับการบรรจุ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาจ่ายค่าเช่าบ้าน เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนสร้างความผูกพันต่อองค์การ

2) สำนักงาน ก.พ. ควรสร้างความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าในงานของเจ้าพนักงานธุรการ ให้เห็นเป็นระบบมากขึ้น เช่น

2.1) กรณีย้ายเปลี่ยนสายงานจากตำแหน่งประเภททั่วไปเป็นตำแหน่งประเภทวิชาการ โดยเปิดสอบภายในสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งประเภททั่วไปให้ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ โดยมีการสอบคัดเลือกอย่างเป็นธรรมและยุติธรรม ทั้งนี้ผู้ที่ได้รับการพิจารณาเข้ารับการคัดเลือกได้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เช่น เป็นข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไปที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี รับราชการในสำนักงาน ก.พ. ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 4 ปี ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการย้อนหลังไม่น้อยกว่า 8 รอบการประเมิน มีความรอบรู้ในงาน โดยอาจพิจารณาใช้ใบสอบภาค ก ที่ต่ำกว่าวุฒิปริญญาตรีได้ โดยอนุโลม หรือ คุณลักษณะอื่น ๆ ที่สำนักงาน ก.พ. เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ในการพิจารณา

2.2) กรณีได้รับแต่งตั้งในระดับที่สูงขึ้นในตำแหน่งประเภททั่วไป เห็นควรปรับหลักเกณฑ์ในการเลื่อนระดับของตำแหน่งประเภททั่วไปให้มีระยะเวลาเร็วขึ้น

2.3) เห็นควรเพิ่มตำแหน่งระดับอาวุโสเพื่อสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งประเภททั่วไป เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและสร้างความก้าวหน้าในสายงานอาชีพสำหรับเจ้าพนักงานธุรการ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างตำแหน่งประเภททั่วไปกับตำแหน่งประเภทวิชาการของสำนักงาน ก.พ.

2) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างข้าราชการและการจ้างงานในรูปแบบอื่น

### เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ทองคำ. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ : ศึกษากรณีเรือนจำพิเศษ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชยานิษฐ์ ตั้งธนาโชติพัฒน์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายบริหารงานและปฏิบัติงานทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทัศนีย์ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- นงนภัส ธรรมบันเทิง. (2561). *ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอย ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสาทร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. (2551, มกราคม 25). ราชกิจจานุเบกษา, 125(22 ก), 13,27.
- พิชามญช์ อุไณทัย. (2560). *การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพ็ญศรี เวชประพันธ์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปางจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัตนภรณ์ บุญมี. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีรศักดิ์ เปลียนสมาน. (2561). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงาน ก.พ.. (2562). *รายงานประจำปี 2561 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.. (2563). *ระเบียบสวัสดิการสำนักงาน ก.พ. พ.ศ. 2563*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

เอกลักษณ์ ชูมัญชัย. (2561). *การศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายใต้การดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.