

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย \*

Quality of working life of Bangkok civil servants : Case Study, Khlong Toei District Office

เจษฎา ยอดรัก \*\*

jedsada yodrak

6314832016@rumail.ru.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย ให้เป็นที่น่าพึงพอใจให้มากขึ้น โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร และการวิจัยสนทนารวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย คือ ค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีความปลอดภัยและมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีการฝึกอบรม มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีการเคารพสิทธิของบุคคลอื่น มีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอยู่เสมอ และมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับค่อนข้างน้อย การตรวจสอบสุขภาพประจำปีไม่ครอบคลุมตามความจำเป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่สะท้อนกับความสามารถและผลงาน งบประมาณในการศึกษาต่อหรือการอบรมมีจำกัด มีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอยู่เสมอ และไม่มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย คือ เพิ่มค่าตอบแทนให้กับบุคลากร การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้สูงขึ้น จัดสวัสดิการในการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้ครอบคลุมตามความจำเป็น ปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาต่อหรือการอบรม จัดทำแผนการปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบเวลาราชการ และจัดให้มีค่าล่วงเวลาเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากร

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตการทำงาน ; ข้าราชการกรุงเทพมหานคร

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ต้องการต่าง ๆ เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ “คุณภาพของคน” ในองค์กรนั้น ๆ โดยองค์การใดที่ต้องการประสบความสำเร็จ สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงก็คือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด “คน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดในองค์กร การที่องค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และความชำนาญนั้น บุคลากรจะเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรเจริญก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในที่สุด ด้วยเหตุนี้ การดูแลเอาใจใส่ต่อทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารขององค์กรต้องตระหนักและให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพัฒนา การรักษา การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ การดูแลเอาใจใส่ต่อกระบวนการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้ เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร ทำให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งส่งผลให้การกิจการที่ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้ตั้งเป้าหมายไว้

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากลักษณะของงานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ต้องเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่แต่ละหน่วยงานจัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างกันตามนโยบายของหน่วยงานหรืองบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานอันประกอบด้วยการให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ความสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสามัคคีกันในการทำงาน การทำงานของบุคลากรในลักษณะที่มจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ และการปกครองบังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านสิทธิส่วนบุคคล

สำนักงานเขตคลองเตย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุข บำบัดและกำจัดมูลฝอย การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ

กรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบุคลากรต้องมีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์สูง ในปัจจุบันหน่วยงานยังขาดบุคลากรในการทำงานอยู่มาก ซึ่งการที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น บุคลากรจะต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ให้เป็นที่น่าพึงพอใจให้มากขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิต ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จากบทความ วิชาการ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สืบค้นข้อมูลจากระบบออนไลน์ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

2. การวิจัยสนาม (Field Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) เป็นการเก็บข้อมูลรายละเอียดด้านข้อเท็จจริงของคุณภาพชีวิต ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย จำนวน 10 คน ดังนี้

2.1 ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน

2.2 ข้าราชการระดับชำนาญการ จำนวน 2 คน

2.3 ข้าราชการระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน

2.4 ข้าราชการระดับชำนาญงาน จำนวน 2 คน

2.5 ข้าราชการระดับปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2563 หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์ จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจัดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่
  - 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
  - 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
  - 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด
  - 1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) โดยที่ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งในแบบสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะใช้ข้อคำถามปลายเปิด เป็นข้อคำถามเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย
2. นำผลการวิจัยทั้งสามประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักกับข้อมูลเอกสารเพื่อใช้ในการอภิปรายผล

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

#### ผลการวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ จากผลการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ โดยศึกษาองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต 8 ประการตามหลักการของ Richard E. Walton สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับต้องเพียงพอกับการดำรงชีพ

2. ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสถานที่และสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม ปลอดภัยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลักษณะงาน เป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน สร้างประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดีขึ้น

3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า การที่บุคลากรได้รับการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง โดยให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า การที่บุคลากรได้รับโอกาสในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานและทักษะใหม่ ๆ ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกทำทนายที่ได้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยบุคลากรสามารถนำเทคนิค และวิธีการใหม่ ๆ ไปใช้ในการแก้ข้อบกพร่อง และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ด้านการปฏิบัติร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า การที่บุคลากรรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับและได้รับความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความผูกพันต่อกัน ร่วมมือกันทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน ส่งผลให้องค์การได้ผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล พบว่า การที่บุคลากรมีสิทธิและสามารถปกป้องสิทธิของตนเอง ได้มีแนวปฏิบัติ ระเบียบวัฒนธรรมในองค์กร ที่เอื้อต่อการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล การมีความเสมอภาคในกลุ่ม มีการยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งมีมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสม เป็นการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า การที่บุคลากรจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิตระหว่างช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน กับช่วงเวลาที่เป็นอิสระจากงาน การมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน พึงพอใจในงานและการใช้ชีวิตส่งผลให้พนักงานประสบความสำเร็จทั้งงานและชีวิตครอบครัว

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่าการที่ตนนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้บุคลากรและทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร

### ผลการวิจัยสนาม (Field Research)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้  
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขต

คลองเตย

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ในภาพรวมได้รับค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ไม่เป็นธรรม รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ไม่มีความเหมาะสม กับค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน

2. ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย สะอาด สามารถเดินทางได้สะดวก มีอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอและทันสมัย รวมถึงมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า การประกอบอาชีพข้าราชการ มีความมั่นคงสูงและมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนทุกปี

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า ได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการได้รับมอบทุนการศึกษา เพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5. ด้านการปฏิบัติร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีการปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ไม่มีความขัดแย้งหรือมีอคติกับเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล พบว่า มีการเคารพสิทธิของบุคคลอื่น ไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวของบุคคลอื่น อีกทั้งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในเรื่องต่าง ๆ

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า มีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอยู่เสมอ จึงไม่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า มีปฏิบัติงานโดยที่ไม่หวังผลกำไร เป็นงานที่ให้บริการประชาชน และมีกิจกรรมเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมถึงการนำความรู้จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้เป็นประโยชน์แก่สังคมได้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น จึงต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายสูง จึงส่งผลให้รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอต่อรายจ่าย รวมถึงการโอนย้ายไปรับราชการในต่างจังหวัด ซึ่งมีค่าครองชีพที่ต่ำกว่ากรุงเทพมหานคร

2. ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เข้มงวดในการปฏิบัติงาน ส่งผลถึงความรู้สึกไม่ปลอดภัย การตรวจสุขภาพประจำปี ไม่ครอบคลุมตามความจำเป็น เป็นการตรวจเบื้องต้นเท่านั้น

3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่สะท้อนกับความสามารถและผลงาน จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลไม่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานที่ชัดเจนได้ และขาดการสนับสนุนให้เสนอผลงานในการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการตัดสินใจในการประเมินผลงานประจำปีที่อาจจะไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำและเป็นการสุ่มเสี่ยงต่อการสูญเสียโอกาสในทางมิชอบ

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า การสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาต่อหรือการอบรมของหน่วยงานภายนอกมีอยู่อย่างจำกัด

5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า มีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอยู่เสมอ ส่งผลให้ไม่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว และไม่มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ควรพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบเงินเพิ่มอื่น ๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าครองชีพ เป็นต้น เพื่อรักษาสภาพของบุคลากร ไม่ให้ออนย้ายไปต่างจังหวัด และควรพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้สูงขึ้น มีความเหมาะสมตามยุคสมัย

2. ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานรัฐสามารถจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาทำหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย และควรจัดสวัสดิการในการตรวจสุขภาพประจำปี รวมถึงยารักษาโรคให้ครอบคลุมตามความจำเป็น โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ควรพิจารณาปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรมีแรงจูงใจ เช่น โบนัส เงินเพิ่ม เป็นต้น รวมถึงนำวิธีการทดสอบความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทน และควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรเสนอผลงานในการเลื่อนตำแหน่งอย่างทั่วถึง

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า ควรพิจารณาส่งเสริมและให้การสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาต่อหรือการอบรมของหน่วยงานภายนอก ให้ครอบคลุมบุคลากรที่สนใจ

5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า ควรพิจารณาจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบเวลาราชการ และมีการมอบหมายงานให้แต่ละบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน มีการผลัดเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ รวมถึงพิจารณาจัดให้มีการเพิ่มบุคลากรเพื่อมาช่วยในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีค่าล่วงเวลาเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากร  
อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย สามารถนำแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

1.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กล่าวคือ ได้รับค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพไม่เป็นธรรม เนื่องจากมีภาระค่าครองชีพในปัจจุบันสูงขึ้น จึงไม่สามารถใช้ชีวิตได้อย่างสะดวกสบายได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความรู้สึกรับรองในการทำงานให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับต้องเพียงพอกับการดำรงชีพสอดคล้องกับ กนกวรธณ ชาเหล่า (2561) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษาสำนักงานเขตพญาไท สรุปว่า ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยแรกที่ทุกคนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลในองค์กร

ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ย่อมเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ตั้งใจทำงาน และทำงานอย่างเต็มความสามารถ

1.2 ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ กล่าวคือ ได้ปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีความปลอดภัย สะอาด สามารถเดินทางได้สะดวก มีอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอและทันสมัย รวมถึงมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ อย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น ดังนั้น การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสถานที่และสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม ปลอดภัยและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน สร้างประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดีขึ้น สอดคล้องกับ ชูริณา คลานรักษ์ (อ้างถึงใน น.อ.เรวัฒน์ อุบลรัตน์ ร.น., 2551, หน้า 24) สรุปว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญ ในเรื่องเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะแวดล้อมของที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง ความสงบของที่ทำงานหรือบรรยากาศของการทำงาน เป็นต้น และยังสอดคล้องกับ กนกวรรณ ชาเหล่า (2561) การศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท สรุปว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีอีกประการหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างครบครัน สถานที่ทำงานสะอาด และมีการรักษาความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน

1.3 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน กล่าวคือ การประกอบอาชีพรับราชการ มีความมั่นคงสูงและมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนทุกปี ดังนั้น การที่บุคลากรได้รับการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้มีการพัฒนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต สอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 7) สรุปว่า การปรับปรุง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 จนถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2551 ทุกฉบับยังคงยึดหลักการของการทำให้การรับข้าราชการ เป็นอาชีพและมีระบบคุณธรรมเป็นแกนหลักในการบริหารข้าราชการ มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ยึดความสามารถ ความเสมอภาคและความเป็นกลางของข้าราชการ จนกระทั่งฉบับปัจจุบัน พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ได้มีการปรับปรุงสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานในแบบผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ หรือ Knowledge Worker โดยมีระบบตำแหน่งรองรับ เมื่อข้าราชการคนหนึ่งทำงาน และเติบโตก้าวหน้าในงานที่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ ภายใต้อัตราเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง เป็นการตัดสิ้นคนจากค่าของงาน

1.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล กล่าวคือ ได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการได้รับมอบทุนการศึกษา เพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น การที่บุคลากรได้รับโอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนา ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานและทักษะใหม่ ๆ ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายที่ได้ใช้ความสามารถ ในการทำงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ จักรภพ ธรรมณี (2565, หน้า 55) สรุปว่า การพัฒนาคนให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพ 4 มิติ ดังนี้ 1. มิติความรู้ เป็นมิติที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทั้งเป็นการศึกษาในรูปแบบ (การศึกษา ในระบบ) และการศึกษานอกระบบ (การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย) 2. มิติด้านทักษะ เป็นมิติที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมิติความรู้ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คนที่ไม่มีทักษะ และไม่สามารถทำงานอะไรได้เลยนั้น เป็นคนที่ไม่มีความรู้ 3. มิติด้านสุขภาพอนามัย เป็นมิติที่เกี่ยวกับความสมบูรณ์แข็งแรง



ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ 4. มิติด้านทัศนคติหรือคุณธรรม เป็นมิติเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของคน

1.5 ด้านการปฏิบัติร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น กล่าวคือ มีการปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ไม่มีความขัดแย้งหรือมีอคติกับเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การที่บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และได้รับความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ร่วมมือกันทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน ส่งผลให้องค์การได้ผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Maslow (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 59) สรุปว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ด้านความเป็นที่รักใคร่ ความผูกพันของสังคม (Love Needs) เมื่อมีความพอใจในขั้นที่ 1 ด้านร่างกายหรือกายภาพ และขั้นที่ 2 ด้านความปลอดภัย มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ โดยต้องการให้เป็นที่รักใคร่ของคนในสังคม ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ให้นตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความอบอุ่นทางใจ โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ และสอดคล้องกับ McClelland (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 60) สรุปว่า ในองค์การมีแรงจูงใจหรือความต้องการที่จะให้คนอื่นชอบและเป็นมิตรด้วย คนเหล่านี้ต้องการทำงานแบบต่างฝ่ายต่างเข้าใจและต่างร่วมมือซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับ Barnard (อ้างถึงใน นิรามย์ บุณยะกาญจน, 2542, หน้า 33) สรุปว่า ขวัญกำลังใจที่เกิดจากความตั้งใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน เป็นต้น และขวัญกำลังใจที่เกิดจากโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยให้เขามีความรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงานเหมือนกัน

1.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล กล่าวคือ มีการเคารพสิทธิของบุคคลอื่น ไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวของบุคคลอื่น อีกทั้งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น การที่บุคลากรมีสิทธิและสามารถปกป้องสิทธิของตนเอง ได้มีแนวปฏิบัติ ระเบียบ วัฒนธรรมในองค์การ ที่เอื้อต่อการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล การมีความเสมอภาคในกลุ่ม รวมทั้งมีมาตรฐาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสม เป็นการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับ Delamott and Takezawa (อ้างถึงใน วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี, 2564, หน้า 305) สรุปว่า การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม โดยไม่คำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ผู้ใช้แรงงาน ควรได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับ ซูรินา คลานูร์กีช (อ้างถึงใน น.อ.เรวัต อุบลรัตน์ ร.น., 2551, หน้า 24) สรุปว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในเรื่องเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสนิทสนมเป็นกันเองในระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานกับผู้ปฏิบัติงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับความสามารถของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

1.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว กล่าวคือ มีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอยู่เสมอ จึงไม่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว ดังนั้น จึงควรจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิตระหว่างช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน กับช่วงเวลาที่เป็นอิสระจากงาน การมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้ประสบความสำเร็จทั้งงานและชีวิตครอบครัว สอดคล้องกับ Delamott and Takezawa (อ้างถึงใน วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี, 2564, หน้า 305) สรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและการดำเนินชีวิตทั่วไป ทั้งกับครอบครัวและชุมชน หมายถึง การที่องค์กรใส่ใจถึงการดำรงชีวิตนอกชั่วโมงการทำงาน รวมไปถึงการแสดงความรักเมตตาต่อพนักงานและสังคม และสอดคล้องกับ Huse and Cummings (อ้างถึงใน วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี, 2564, หน้า 302) สรุปว่า คุณภาพชีวิต

ในการทำงาน หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ อันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-being) ของผู้ปฏิบัติงาน

1.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม กล่าวคือ ปฏิบัติงานโดยไม่หวังผลกำไร เป็นงานที่ให้บริการประชาชน และมีกิจกรรมเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมถึงการนำความรู้จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้เป็นประโยชน์แก่สังคมได้ ดังนั้น การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้บุคลากร และทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์การ สอดคล้องกับ วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564, หน้า 3) สรุปว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในด้านผู้ปฏิบัติงาน คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องของการดำรงชีวิต การมีความมั่นคง ความรู้สึกปลอดภัย การได้รับการยอมรับและประสบความสำเร็จ โดยใช้กลไกการขึ้นค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม การให้ผลประโยชน์ตอบแทน การให้ตำแหน่ง การแก้ไข ปัญหาข้อร้องทุกข์ การจัดกิจกรรมสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีส่วนร่วมส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและมาตรฐานการครองชีพของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กล่าวคือ ได้รับค่าตอบแทนที่ค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น จึงต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายสูง จึงส่งผลให้รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอต่อรายจ่าย รวมถึงการโอนย้ายไปรับราชการในต่างจังหวัด ซึ่งมีค่าครองชีพที่ต่ำกว่า กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Delamott and Takezawa (อ้างถึงใน วงศ์ตรี ภูพันธ์ศรี, 2564, หน้า 305) สรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐาน ได้แก่ ค่าจ้าง สวัสดิการในการทำงาน สุขภาพและความปลอดภัย ระยะเวลาและความมั่นคงในการทำงาน และสอดคล้องกับ กนกวรรณ ชาเหล่า (2561) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท สรุปว่า ปริมาณงาน ภาระหน้าที่ที่หน่วยงานต้องดำเนินการตามนโยบายและงานของหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากงานประจำตามอำนาจหน้าที่ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการต้องปฏิบัติงานตามภารกิจพิเศษ ส่งผลทำให้เกิดความไม่สมดุลค่าตอบแทนที่ได้รับ ทำให้บุคลากรต้องแบกรับภาระที่เพิ่มขึ้น เกิดภาระหนี้สิน

2.2 ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ กล่าวคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เข้มงวดในการปฏิบัติงาน ส่งผลถึงความรู้สึกไม่ปลอดภัย การตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่ครอบคลุมตามความจำเป็น เป็นการตรวจเบื้องต้นเท่านั้น สอดคล้องกับ Maslow (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 59) สรุปว่า ทัศนคติแรงจูงใจของมนุษย์ ด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะต้องการขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยจากภัยอันตรายทุกด้าน และความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนความมั่นคงเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจ

2.3 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน กล่าวคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่สะท้อนกับความสามารถและผลงาน จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลไม่สามารถสะท้อนประสิทธิผลการทำงานที่ชัดเจนได้ และขาดการสนับสนุนให้เสนอผลงานในการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการตัดสินใจในการประเมินผลงานประจำปี ที่อาจจะไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำและเป็นการสุ่มเสี่ยงต่อการใช้ดุลยพินิจในทางมิชอบ สอดคล้องกับ

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564, หน้า 3) สรุปว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านองค์การ คือ ทำให้องค์การเติบโตก้าวหน้า มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการวิเคราะห์งาน การวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผลและการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้องค์การจะได้คนเก่ง คนดี เข้ามาทำงาน โดยบุคลากรเหล่านั้น จะจงรักภักดีและทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับ ชูรีนา คลานูร์กีช (อ้างถึงใน น.อ.เรวัต อุบลรัตน์ ร.น., 2551, หน้า 24) สรุปว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในเรื่องเกี่ยวกับรายได้ สวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ การบรรจุแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล กล่าวคือ การสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาต่อหรือการอบรมของหน่วยงานภายนอกมีอยู่อย่างจำกัด สอดคล้องกับ Herzberg, Mausner & Snyderman (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 148-150) สรุปว่า มีปัจจัยสำคัญ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่ ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2.5 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า มีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอยู่เสมอ ส่งผลให้ไม่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว และไม่มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ สอดคล้องกับ ชลิตา ศรมณี (2564, หน้า 70) สรุปว่า การที่ผู้ปฏิบัติได้ค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลาหรือค่าตอบแทนสำหรับเป็นรายชิ้นก็ตาม เป็นหลักปฏิบัติที่กระทำกันอยู่ทุก ๆ หน่วยงาน ในลักษณะสากล โดยมากคำนึงถึงหลักปริมาณและคุณภาพของงานเป็นสำคัญ หากผู้ปฏิบัติงานผลิตผลงานเป็นจำนวนมากมีคุณภาพดีก็มักได้ค่าตอบแทนเป็นตัวเงินที่สูง เป็นต้น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปมักจะมีรายได้เพื่อการดำรงชีวิตจากค่าตอบแทนเป็นตัวเงินนี้ โดยที่บางคนอาจมีรายได้จนทำให้ร่ำรวยขึ้นได้จากการทำงาน

### 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครนครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย

3.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กล่าวคือ ควรพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบเงินเพิ่มอื่น ๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าครองชีพ เป็นต้น เพื่อรักษาสุขภาพของบุคลากร ไม่ให้อ่อนแอไปต่างจังหวัด และควรพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้สูงขึ้น มีความเหมาะสมตามยุคสมัย สอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 7) สรุปว่า พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ได้มีการปรับปรุงสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ เอาาระบบกลไกตลาดของภาคเอกชนมาเป็นหลักในการพิจารณากำหนดตำแหน่ง เพื่อดึงดูดคนดี คนเก่ง ให้เข้ามาในระบบ ในขณะที่เดียวกันก็รักษาคคนดี คนเก่ง ไว้ในระบบราชการด้วย และสอดคล้องกับ กนกวรรณ ชาเหล่า (2561) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท สรุปว่า ควรปรับอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หรือสภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน และเงินรางวัลเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.2 ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ กล่าวคือ ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานรัฐสามารถจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาทำหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย และควรจัดสวัสดิการในการตรวจสุขภาพประจำปี รวมถึงยารักษาโรค ให้ครอบคลุมตามความจำเป็น โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม สอดคล้องกับ กนกวรรณ ชาเหล่า (2561) การศึกษา

คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท สรุปว่า ควรจัดให้มีบรรยากาศ ในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และควรจัดให้สวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของข้าราชการในยุคปัจจุบัน อย่างทั่วถึงและเพียงพอ

3.3 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน กล่าวคือ ควรพิจารณาปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรมีแรงจูงใจ เช่น โบนัส เงินเพิ่ม เป็นต้น รวมถึงนำวิธีการทดสอบความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทน และควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรเสนอผลงานในการเลื่อนตำแหน่งอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน วิธมา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 7) สรุปว่า พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ได้มีการปรับปรุงสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ยึดหลักผลงาน การจะพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง จะพัฒนาคนต้องวัดจากผลงาน โดยสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐ แนวใหม่ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Performance Based) และการให้เงินค่าตอบแทนก็จ่ายตามผลของงาน (Performance Pay)

3.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล กล่าวคือ ควรพิจารณาส่งเสริมและให้การสนับสนุน งบประมาณในการศึกษาต่อหรือการอบรมของหน่วยงานภายนอก ให้ครอบคลุมบุคลากรที่สนใจ สอดคล้องกับ กนกวรรณ ชาเหล่า (2561) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท สรุปว่า การพัฒนา ความรู้ ความสามารถ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทั้งตนเองและการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรด้านการปฏิบัติงาน การมีโอกาสดำเนินกิจกรรมในงานที่ปฏิบัติ จะส่งผลให้เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และตอบสนองนโยบายของหน่วยงาน

3.5 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว กล่าวคือ ควรพิจารณาจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบ เวลาราชการ และมีการมอบหมายงานให้แต่ละบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน มีการผลัดเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ รวมถึงพิจารณาจัดให้มีการเพิ่มบุคลากรเพื่อมาช่วยในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีค่าล่วงเวลาเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากร สอดคล้องกับ Maslow (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 59) สรุปว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ ด้านร่างกายหรือ กายภาพ (Physiological Needs) เป็นจุดเริ่มต้นความต้องการของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่ออยู่รอด โดยคำนึงถึง ความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร การนอน การหายใจ น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น และสอดคล้องกับ Barnard (อ้างถึงใน นิรามย์ บุญยะกาญจน, 2542, หน้า 33) สรุปว่า ขวัญกำลังใจที่เกิดจากวัตถุสิ่งของ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ตอบแทนในรูปแบบวัตถุ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตคลองเตย ให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ดังนี้

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรเพิ่มค่าครองชีพ ค่าเช่าบ้าน หรือค่าตอบแทนพิเศษ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรและเพิ่มขวัญกำลังใจแก่บุคลากร และในการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน ควรเปิดโอกาส ให้มีการแข่งขันกันอย่างยุติธรรม

2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรกำชับให้หน่วยรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัย
  3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ชัดเจนและปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งเพื่อเพิ่มความก้าวหน้า เพื่อรักษาขวัญและกำลังใจของบุคลากร
  4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ควรเพิ่มจำนวนผู้ที่เข้าร่วมอบรมแต่ละครั้ง หรือบันทึกเป็นวิดีโอแล้วเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน และควรลดการกำหนดคุณสมบัติก่อนเข้าอบรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีสนใจมีโอกาสได้รับความรู้อย่างทั่วถึง
  5. ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ควรสร้างเสริมให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างมนุษยสัมพันธ์ร่วมกันมากขึ้น
  6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นและเพิ่มการติดตามความคืบหน้าและปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง
  7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบเวลาราชการ และควรกระจายงานอย่างเท่าเทียม และยุติธรรม
  8. ด้านความความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ควรเผยแพร่ผลงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนให้มากขึ้น ในหลายช่องทาง เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร
- ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
1. การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ เพียง 10 คน เท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยควรเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาวิจัยและให้มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการได้มากยิ่งขึ้น
  2. ผู้วิจัยควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในหน่วยงาน เช่น ควรศึกษารูปแบบพฤติกรรมการทำงาน ทักษะการทำงานและการใช้ชีวิต ความต้องการของข้าราชการ การวัดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร เป็นต้น ซึ่งจะช่วยนำมาอธิบายในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น
  3. ผู้วิจัยควรศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อที่ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาวินิจฉัยเกิดความสมบูรณ์มากขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ชาเลลา. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา สำนักงานเขตพญาไท. การศึกษาอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จักรภพ ศรมณี. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7302 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชลิตา ศรมณี. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- นิรามัย บุญยะกาญจน. (2542). ขวัญของข้าราชการสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคม จังหวัดที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เรวัต อุบลรัตน์. (2551). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิชาการสื่อสาร : ศึกษากรณี กรมสื่อสารทหารเรือ กองทัพเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วงพัคตร์ ภูพันธ์ศรี. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สุภางค์ จันทวานิช. (2563). วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ เรื่องการจูงใจจากแนวความคิดไปสู่การประยุกต์ใช้ กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ