

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ.

Working life of Civil Servants in the Office of the Civil Service
Commission

กรวรรณ จันทร์แสง*

Kornwan Chansaeng

korrawan@ocsc.go.th

Received: 01/10/62 Revised: 13/11/62 Accepted: 13/11/62

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. และเพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการส่วนใหญ่ในสำนักงาน ก.พ. เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ค่อนข้างพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีปลอดภัย บรรยากาศในการทำงานที่ดีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือและทำงานร่วมกันได้อย่างดี มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมข้าราชการ ค่าตอบแทนก็เพียงพอกับการดำรงชีวิต ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานราชการสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย ปัจจัยด้านคมนาคมและการเดินทาง โดยมีแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานราชการ เช่น เพิ่มค่าตอบแทน ปรับรูปแบบการจ้าง เพิ่มสวัสดิการ เป็นต้น

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, พนักงานราชการ

*สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

Abstract

The purpose of this research was to study the quality of working life of civil servants in the Office of the Civil Service Commission, factors affecting the quality of working life of civil service personnel in the Office of the Civil Service Commission, and guidelines to improve the quality of working life of civil servants in the OCSC. It employed document research and field research as tools. In the field of research, data were collected through structured interviews 12 key informants. The research found that most civil service personnel in the OCSC office deem that they have good working life quality. They satisfied with the quality of working life received, including a safe working environment, good working atmosphere, colleagues that help and work together quite well. They have equal opportunity to express their opinions and their compensation is sufficient for living. Factors that affect their quality of working life are incomes, good and safe working place and transportation. Guidelines for developing and improving the quality of working life are increasing compensation and welfare, adjusting term of employment, etc.

Keywords: quality of working life, civil servants

บทนำ

การทำงานยุคใหม่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับเปลี่ยนของเทคโนโลยี ความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานต่างๆ ภาคราชการก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น ส่วนราชการและบุคลากรภาครัฐต้องมีความพร้อมในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง เพิ่มขีดความสามารถ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ สมรรถนะและทัศนคติของบุคลากรให้มีพฤติกรรมการทำงานที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและภาคราชการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานขององค์การจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน เพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ที่ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ดังนั้น รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะปฏิรูประบบราชการโดยมุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมศักยภาพและขีดความสามารถของประเทศไทย ให้สามารถต่อสู้และแข่งขันกับนานาประเทศในเวทีระดับโลกได้โดยการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐ ให้มีระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Administration) ด้วยการปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม ทันสมัย เหมาะสมสอดคล้องกับสังคมโลกยุคใหม่ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี

จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างส่วนราชการตามการปฏิรูประบบราชการ เมื่อปี พ.ศ. 2545 สำนักงาน ก.พ. ได้นำระบบลูกจ้างสัญญาจ้างเดิมมาปรับปรุงรูปแบบการจ้างงานในหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความหลากหลายและยืดหยุ่นมากขึ้น รวมทั้งขยายผลให้มีความหลากหลายของรูปแบบการจ้างงาน ในส่วนของการจ้างผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญทั้งชาวไทยและต่างประเทศ โดยได้เปลี่ยนชื่อจาก “ลูกจ้างสัญญาจ้าง” เป็น

“พนักงานราชการ” เพื่อดึงดูดใจและแสดงสถานะที่ชัดเจน ตลอดจนการวางระบบบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่เรื่องการกำหนดลักษณะงาน ตำแหน่ง และกรอบอัตรากำลัง การกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ การสรรหาและเลือกสรร และการประเมินผล การปฏิบัติงาน ภายใต้หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ คือ หลักสมรรถนะ (Competency) หลักผลงาน (Performance) และหลักคุณธรรม (Merit) ตลอดจนมอบอำนาจให้ส่วนราชการบริหารจัดการเอง เพื่อให้สอดคล้อง กับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้น ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ จึงกำหนดไว้อย่างกว้างๆ เพื่อให้ส่วนราชการมีความอิสระและยืดหยุ่น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555) สำหรับสำนักงาน ก.พ. มีบทบาทสำคัญในฐานะเจ้าหน้าที่ดำเนินการของ ก.พ. ซึ่งเป็นองค์กรกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาคราชการภายใต้ระบบคุณธรรม ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดีและพัฒนากระบวนการบริหารกำลังคนในราชการให้เป็นกลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี ของสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ “การสนับสนุนวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ชาติ ด้วยการผลักดันและพัฒนาให้ภาคราชการของประเทศมีคุณธรรมตลอดทุกจริต เป็นราชการที่สร้างและส่งเสริมนวัตกรรมและมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเป็นที่เชื่อถือของนานาชาติ โดยการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งกฎหมายระเบียบ ขั้นตอน หลักเกณฑ์ เพื่อให้แต่ละส่วนราชการได้มาและรักษาไว้ซึ่ง คนดีคนเก่งที่มีจิตสาธารณะอย่างเหมาะสม จากยุทธศาสตร์ดังกล่าวส่งผลให้สำนักงาน ก.พ. มีภารกิจที่มีความหลากหลายที่จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการขับเคลื่อนและผลักดันภารกิจต่างๆ พนักงานราชการก็ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการผลักดันภารกิจให้ประสบความสำเร็จ

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ (คพร.) และเป็นองค์กรกลางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาคราชการภายใต้ระบบคุณธรรมทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนถือเป็นทรัพยากร ที่สำคัญ เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ ที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ หากพนักงานไม่พึงพอใจในชีวิตการทำงานย่อมส่งผลทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากพนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงานก็ย่อม ส่งผลให้การทำงานออกมามีประสิทธิภาพเช่นกัน และจากการที่ภาครัฐปรับโครงสร้างส่วนราชการ โดยได้นำระบบลูกจ้างสัญญาจ้างเดิมมาปรับปรุงรูปแบบการจ้างงานในหน่วยงานภาครัฐ เป็นพนักงานราชการ ส่วนราชการต่างๆ รวมทั้ง สำนักงาน ก.พ. ก็ได้มีการจ้างพนักงานราชการเพื่อช่วยปฏิบัติงานและขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงาน ก.พ. ที่มีความหลากหลายให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ก.พ. จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)
2. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษา คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานราชการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานราชการปฏิบัติงานในสำนักงาน ก.พ.

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 12 คน ดังต่อไปนี้

- 2.1 เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการภายในสำนักงาน ก.พ. และ การบริหารราชการทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติ การรายงาน ช่วยวางแผนและติดตามงาน การติดต่อนัดหมาย จัดงานรับรองและงานพิธีต่างๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการประชุม จัดบันทึก และเรียบเรียงรายงาน การประชุมทางวิชาการ และรายงานอื่นๆ รวมทั้งบริหารงานหลายด้านด้วยกัน เช่น งานสารบรรณ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานบริหารงบประมาณ การเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูล สถิติ งานสัญญา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 คน ได้แก่

2.1.1 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัด ส่วนกลาง จำนวน 4 คน

2.1.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานเลขาธิการ จำนวน 2 คน

2.1.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดศูนย์สรรหาและเลือกสรร จำนวน 1 คน

2.1.4 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักพัฒนาระบบจำแนก ตำแหน่งและค่าตอบแทน จำนวน 1 คน

2.2 เป็นเจ้าหน้าที่นักคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์และพัฒนาระบบโปรแกรมใช้งาน (Application Software) เพื่อการบริหารงานบุคคลและวางแผนกำลังคนในระดับส่วนราชการและในราชการพลเรือน รวมทั้งการวางแผนเพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสำนักงาน ก.พ. ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การกำหนดตัวผู้ใช้ และขอบเขตการใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูล รวมทั้งกำกับ ดูแล การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ระบบไฟฟ้า รวมทั้งการให้บริการการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ Software ต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 1 คน

2.3 เป็นพนักงานธุรการ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านธุรการ ทั้งงานสารบรรณ และงานการพิมพ์หรือบันทึกข้อมูล ตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิมพ์และการบันทึกข้อมูล การติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 3 คน ได้แก่

2.3.1 พนักงานธุรการ สังกัดส่วนกลาง จำนวน 2 คน

2.3.2 พนักงานธุรการ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (structured Interview) คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีข้อความ ประโยค คำถาม และการเรียงลำดับคำถาม ที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

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 เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการ

สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured Interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไป ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในแบบสัมภาษณ์และจัดบันทึกข้อมูลและ บันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกตามประเด็นตาม ข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลัก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกประเด็นๆ เรียงลำดับตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ราชการ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการเป็นพนักงานราชการ และแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ.

2. นำผลการวิจัยทั้งสามประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารที่ เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความ คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูล เอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปราย

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเอกสาร พบว่า วิวัฒนาการ (2561, หน้า 3 – 4) ได้ อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ สำคัญ 3 ประการ คือ

1. สังคม การที่องค์กรสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างงานให้แก่สมาชิกของสังคม และในขณะเดียวกันเมื่อบุคลากรนั้นต้องออกจากองค์กรเมื่อครบเกษียณอายุ หรือด้วยเหตุอื่นใด องค์กรก็ได้สร้างแนวทางและหลักประกันแก่บุคลากรนั้น เพื่อให้เขาสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบส่วนหนึ่งทางสังคมขององค์กร
2. องค์กร ทำให้องค์กรเจริญเติบโต ก้าวหน้า มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการวิเคราะห์งาน การวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผลและการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้องค์กรได้คนดีคนเก่งเข้ามาทำงาน โดยบุคลากรเหล่านั้นจะจงรักภักดีและทุ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่
3. ผู้ปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องการดำรงชีวิต การมีความมั่นคง ความรู้สึกปลอดภัย การได้รับการยอมรับและการประสบความสำเร็จ โดยใช้กลไกการขึ้นค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม การให้ผลประโยชน์ตอบแทน การให้ตำแหน่ง การแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ การจัดกิจกรรมสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน และมาตรฐานการครองชีพของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557, หน้า 11) ได้อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดความสัมพันธ์ในการจ้างงาน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้มีประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเกี่ยวข้องตั้งแต่การรับสมัครงาน การสรรหาคัดเลือก การสัมภาษณ์ การบรรจุแต่งตั้ง การอบรมและการพัฒนา โดยตั้งคอยดูแลและพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนการเสริมสร้างหลักประกันให้แก่

สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคตด้วย

Dubrin, Delamotte, and Takesawa (อ้างถึงใน สมบุญ ยมนา และคณะ, 2550, หน้า 6) ได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ ความก้าวหน้า ความมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจให้แก่แรงงานและเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่แคบ คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน หมายถึง การปรับปรุงองค์การและลักษณะงาน คนงานควรได้รับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อ สภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่ที่มีความหมายเทียบได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือ การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) การคุ้มครองแรงงาน (Worker's Protection) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace)

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (อ้างถึงใน ทศนีย์ชาติไทย, 2559, หน้า 10 – 11) ได้กล่าวอธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทศนคติและความรู้สึกของพนักงานซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อองค์การและพนักงานในรูปแบบต่างๆ หากองค์กรใดมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาติดตามมามากมาย ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดได้ดำเนินการให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่

เหมาะสมแล้ว ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากร และขององค์กรได้

Hackman and Suttle (อ้างถึงใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2551, หน้า 14) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรแล้ว ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพปริมาณของผลผลิต สังคม เศรษฐกิจและสิ่งที่สำคัญคือจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และ ช่วยลดอัตราการขาดงาน ลาออกให้น้อยลง เสริมประสิทธิผลในแง่การสร้างขวัญกำลังใจ

ทัศนีย์ ชาตไทย (2559, หน้า 23) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาองค์กร พนักงานย่อมปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น เพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยการพัฒนานตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กร

รณชฎิต ป้องกันภัย (2557, หน้า 12) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การตอบสนองต่อความต้องการทั้งทาง ร่างกายและจิตใจ การส่งเสริมปรับปรุงการทำงานในแต่ละบุคคลให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งส่งผลต่อความ พึงพอใจของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Hackman and Suttle (อ้างถึงใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2551, หน้า 38) ได้อธิบายว่า ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ

นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริม ให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

นงเยาว์ อรุณศิริวงศ์ (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 160 – 161) ได้อธิบายว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ลดความขัดแย้งระหว่างองค์การและบุคลากร และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ทำให้ต้องมีการเจรจาพูดคุยปะทะกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้องค์การทราบและป้องกันความขัดแย้งเหล่านั้นได้
2. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของบุคลากร เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้ลูกจ้างเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความมั่นคงชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคลากรอยากทำงานอยู่ในองค์การไปนานๆ
3. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขการสบายใจ จะทำให้ทำงานได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังสมองในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามไปด้วย

Walton (อ้างถึงใน สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์, 2546, หน้า 12 - 14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life แบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Compensation) ค่าตอบแทน เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนี้ เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทน ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐาน และสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จาก การเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน (Safe and Healthy Conditions) สภาพการทำงาน หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้รู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวอย่างเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีปราศจากการมีคึดและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) คือ การมีสิทธิในเรื่องส่วนบุคคล การมีอิสระในการพูด การแสดงความคิดเห็น การใช้สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งสิทธิที่พนักงานควรได้รับจากองค์กรควรมีความเสมอภาคกัน

7. เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space) คือ ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานอย่างไร ทั้งในเรื่องของเวลาพฤติกรรม ทักษะคติ โดยเฉพาะบทบาท และการแบ่งเวลากับชีวิต

ครอบครัว การพักผ่อน ดังนั้น ควรมีการสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก (Social Relevance of Work) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่ามีกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้น เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

วิโรจน์ ก่อสกุล (2561, หน้า 59 – 60) ได้อธิบายว่า Maslow ได้สรุปทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีวันสิ้นสุด
2. เมื่อได้รับการสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการอื่นจะตามมา
3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด แบ่งเป็น 5 ชั้น คือ

ขั้นที่ 1 ด้านร่างกายหรือกายภาพ (physiological needs) เป็นจุดเริ่มต้นความต้องการของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร การนอน การหายใจ น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ด้านความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายหรือทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยจากภัยอันตรายทุกด้าน และความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนความมั่นคงเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ด้านความเป็นที่รักใคร่ ความผูกพันของสังคม (love needs) เมื่อมีความพอใจในขั้นที่ 1 และ 2 มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ โดยต้องการให้เป็นรัก

ใครของคนในสังคม ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความอบอุ่นทางใจ โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจตนเองในเรื่องความรู้และความสามารถ มีความต้องการให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ต้องการเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการตัดสินใจ

ขั้นที่ 5 ด้านความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ/ความสมหวังในชีวิต/ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์ต้องการได้รับความสำเร็จและสมหวังในชีวิต เป็นความต้องการอยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง

ทฤษฎีตามลำดับขั้นของ Maslow มีประโยชน์ในการแนะนำฝ่ายบริหารว่า ควรใช้วิธีการจูงใจแบบไหนต่อพนักงาน โดยคำนึงถึงความต้องการระดับต่างๆ ของคนเหล่านั้น

คูกซ์ ยาวะประภาส (2548, หน้า 219) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ/ปัจจัยสุขวิทยา (two factor theory) ของ Herzberg เสนอว่าการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานต้องสร้างปัจจัยจูงใจ (motivator factors) อันได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับ การยกย่อง ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และลักษณะงาน สำหรับปัจจัยสุขวิทยา (hygiene factors) อันได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง เงื่อนไขการทำงาน นโยบายขององค์กร และรูปแบบ การบังคับบัญชา นั้น สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน แต่สร้างความพอใจในงานไม่ได้

เพ็ญศรี เวชประพันธ์ (2557, หน้า 25 – 27) อธิบายว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานที่ทำ หากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะไม่มี ความพอใจในงาน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับ เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่น่าพอใจก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งการยอมรับนับถืออาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยการแสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่บ่งบอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุ ผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายให้ลงมือปฏิบัติ เป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาทำงาน หรือการขาดงานของพนักงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration policies) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารให้สอดคล้องกับนโยบาย

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

2.3 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร การสังสรรค์ การแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.5 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.6 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

2.7 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกที่เหมาะสมทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น เป็นผลที่ได้จากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจ กับงานในที่แห่งใหม่

2.9 โอกาสเจริญเติบโต (Possibility of growth) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

สำนักงาน ก.พ. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ (คพร.) และเป็นองค์กรกลาง ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาครัฐภายใต้ระบบคุณธรรม ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ ที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ หากพนักงานไม่พึงพอใจในชีวิตการทำงาน ย่อมส่งผลทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากพนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงานก็ย่อมส่งผลให้การทำงานออกมา มีประสิทธิภาพเช่นกัน

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตั้งไว้สามประเด็น ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. มีดังนี้

1.1 พนักงานราชการส่วนใหญ่ในสำนักงาน ก.พ. เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ค่อนข้างพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีปลอดภัย บรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือและทำงานร่วมกันได้ดี มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมข้าราชการ ค่าตอบแทนก็เพียงพอกับการดำรงชีวิต ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน มี

ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และมีส่วนร่วมทำกิจกรรมที่เป็นโยชน์ทำให้เกิดความภูมิใจในงานและองค์กร

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการสำนักงาน ก.พ. ในสวัสดิการและเรื่องความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. เห็นว่าน้อยเกินไปและไม่มีความมั่นคงเท่าที่ควร

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย และปัจจัยด้านการคมนาคมและการเดินทาง

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย สุขภาพ ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

3. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. มีดังนี้

3.1 ปรับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานราชการ เช่น ค่าตอบแทนพนักงานราชการให้เพิ่มขึ้น ปรับรูปแบบ การจ้าง จากการทำสัญญาจ้าง 4 ปี เป็นการจ้างงานจนถึงอายุ 60 ปี

3.2 เพิ่มสวัสดิการ เช่น การตรวจสุขภาพ การจัดการรับส่งในการเดินทาง ที่พักอาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร รวมทั้งการจัดการกองทุนสำหรับพนักงานราชการ และการเปิดโอกาสให้พนักงานราชการสามารถเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ได้

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. พนักงานราชการส่วนใหญ่ในสำนักงาน ก.พ. เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ค่อนข้างพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย บรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือและทำงานร่วมกันได้ดี มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมข้าราชการ ค่าตอบแทนก็เพียงพอกับการดำรงชีวิต ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และมีส่วนร่วมทำกิจกรรมที่เป็นโยชน์ทำให้เกิด ความภูมิใจในงานและองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Suttle (อ้างถึงใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2551) ได้กล่าวสรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการสำนักงาน ก.พ. ในด้านสวัสดิการและเรื่องความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. เห็นว่าน้อยเกินไปและไม่มีความมั่นคงในการทำงานเท่าที่ควร

ส่วนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. มีดังนี้

1. ปรับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานราชการ เช่น ค่าตอบแทนพนักงานราชการ ให้เพิ่มขึ้น ปรับรูปแบบการจ้าง จากการทำสัญญาจ้าง 4 ปี เป็นการจ้างงานจนถึงอายุ 60 ปี สอดคล้องกับแนวคิดของบุญแสง ชีระภากร (อ้างถึงในทัศนีย์ ชาติไทย, 2559) ได้กล่าวสรุปว่า องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ นอกจากนี้ องค์ประกอบเรื่องความมั่นคงในการทำงานก็มีความสำคัญเช่นกัน สอดคล้องกับผลจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบพนักงานราชการ เมื่อปี 2558 ได้กล่าวสรุปว่า ในการปรับปรุงระบบพนักงานราชการ ควรศึกษาเพื่อทบทวนรูปแบบหรือลักษณะงานของพนักงานราชการที่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือบริบท ของส่วนราชการ โดยประเด็นที่ต้องพิจารณา ได้แก่ การจ้างพนักงานราชการควรกำหนดเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพ แต่อย่างไรก็ดีในการประชุมเมื่อปี 2559 เห็นควรพิจารณาหรือทำการศึกษาอย่างรอบคอบ หากจะเปิดโอกาสให้พนักงานราชการได้รับการบรรจุเข้าเป็นข้าราชการ หรือให้การเป็นพนักงานราชการเป็นส่วนหนึ่งของการทดลองปฏิบัติราชการ หรือเพื่อประโยชน์ในการใช้เวลาเพื่อนับประสบการณ์สำหรับการรับราชการ เนื่องจากกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานราชการรวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการอาจไม่เข้มข้นเท่ากับของข้าราชการ

2. เพิ่มสวัสดิการ เช่น การตรวจสุขภาพ การจัดรถรับส่งในการเดินทาง ที่พัก อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร รวมทั้งการจัดกองทุนสำหรับพนักงานราชการ และการเปิดโอกาสให้พนักงานราชการสามารถเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2561) ได้กล่าวสรุปว่า นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างแล้ว องค์การจะต้องมีสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์การ จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีสวัสดิภาพและมีการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นสุข เช่น การจ่ายเงินเพื่อช่วยบุตร ค่าเล่า

เรียน ค่ายรักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน หรือสิทธิต่างๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ สิทธิการลา การฝึกอบรมต่างๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า พนักงานราชการในสำนักงาน ก.พ. มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย บรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือและทำงานร่วมกันได้อย่างดี มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมข้าราชการ ค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำรงชีวิต ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และมีส่วนร่วมทำกิจกรรมที่เป็นโยชน์ทำให้เกิดความภูมิใจในงานและองค์กร แต่ก็ยังมีบางปัจจัยที่เห็นว่าน้อยเกินไปและไม่มีความมั่นคงในการทำงานเท่าที่ควร ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการและเรื่องความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาในเชิงนโยบาย คือ คณะกรรมการคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ (คพร.) ควรมีการทบทวนระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของพนักงานราชการเป็นระยะ เช่น รูปแบบการจ้างในระบบสัญญาจ้างที่อาจพิจารณาปรับอายุสัญญาจ้างให้นานมากกว่า 4 ปี โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่เป็นงานสำคัญและต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ แต่ละราย นอกจากนี้ ควรพิจารณาทบทวนเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานราชการได้รับ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวเพื่อให้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของพนักงานราชการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจ สังคม และพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ดีในการพัฒนาปรับปรุงระบบก็ต้องคำนึงถึงหลักการของระบบพนักงานราชการไว้ด้วย ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติของ

สำนักงาน ก.พ. ในฐานะผู้จ้างพนักงานราชการ คือควรพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการภายในสำนักงาน ก.พ. เพื่อให้พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ก.พ. มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น เช่น สวัสดิการด้านการตรวจสุขภาพ รวมทั้งการจัดกองทุนสำหรับพนักงานราชการ และการเปิดโอกาสให้พนักงานราชการสามารถเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ ซึ่งถือเป็นสิทธิประโยชน์ที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน แต่ส่งผลสำคัญในการรักษาไว้ซึ่งพนักงานในหน่วยงาน เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากสิ่งแวดล้อม สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ก็จะสร้างให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนสร้างความผูกพันต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: เอเชียเพรส (1989).
- ทัศนีย์ ขาดีไทย. (2559). *รายงานผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รณชฎี ป้องกันภัย. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ: กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เพ็ญศรี เวชประพันธ์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.*
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.*
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2548). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาทอง.*
- สมบุญ ยมนา และคณะ. (2550). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ขับขีมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และผู้ค้าขายตลาดนัดในเขตกรุงเทพมหานคร. สถาบันทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์. (2546). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.*
- สำนักงาน ก.พ.. (2559). *คู่มือการบริหารระบบพนักงานราชการ. นนทบุรี: กลุ่มโรงพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ..*