

# คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้

กนกวรรณ ชูชีพ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐประศาสนศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2551

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้

กนกวรรณ ชูชีพ

คณะรัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รองศาสตราจารย์ ..... ประธานกรรมการ  
(ดร. จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์)

ศาสตราจารย์ ..... กรรมการ  
(ดร. พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ)

..... กรรมการ  
(นางสาวลดาวัลย์ เวทยานุกุล)

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกนกวรรณ ชูชีพ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2551

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจสุ่มตัวอย่าง (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยธรรมเนียมวินัยขององค์กร ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่าง จังหวัด ๆ ละ 120 คน รวมทั้งสิ้น 600 คน จากประชากร คือ ข้าราชการฝ่ายพลเรือนที่ทำงานในพื้นที่เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยนิยามของรัฐบาล ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลาเฉพาะพื้นที่ (อ.เทพา อ.สะบ้าย้อย อ.นาทวี และ อ.จะนะ) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความแตกต่างของร้อยละ

สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเองในปัจจัยด้านต่าง ๆ ในระดับที่พึงพอใจ เกินร้อยละ 50 จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือ ปัจจัยการบูรณาการ

(4)

ทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ร้อยละ 83.8 ปัจจัยธรรมนุญในองค์กร ร้อยละ 78.0 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละ 72.8 ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ร้อยละ 71.3 ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ร้อยละ 70.2 ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 58.4 ตามลำดับ และไม่พึงพอใจ จำนวน 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าตอบแทน ร้อยละ 48.8

2. ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ข้าราชการเหล่านี้ต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ อันดับที่ 1-4 มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านสวัสดิการพิเศษเรื่องการเพิ่มเบี้ยเลี้ยงหรือเบี้ยเลี้ยงภัย รองลงมาคือ เรื่องอุปกรณ์ป้องกันภัยอันตรายจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ด้านการส่งเสริมขวัญกำลังใจเรื่องการกำหนดระยะเวลาในการโอนย้ายให้มีความชัดเจนและปฏิบัติได้ และให้มีหน่วยงานกลางในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม อันดับที่ 5 ความต้องการมาก คือการให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง

แนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ แบ่งเป็น 2 แนวทาง คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ 1) ส่งเสริมการใช้หลักนิยมให้ข้าราชการมุ่งไปสู่การมีเกียรติและศักดิ์ศรีภายใต้หลักการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการออมเพื่อเก็บไว้ใช้ประโยชน์ในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีมาตรการที่สร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสในการพิจารณาความดีความชอบ มีหลักการประเมินใหม่ที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม 3) การประสานกันระหว่างหน่วยงานหลักในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนอย่างเท่าเทียมกัน 4) ให้รัฐบาลมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง การสร้างกลไก ติดตาม ประเมินผล และให้รางวัล ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ได้แก่ 1) รัฐต้องจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นกรณีพิเศษ 2) รัฐต้องให้การสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา ฝึกอบรมดูงานในพื้นที่และนอกพื้นที่ 3) รัฐต้องสามารถให้ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของราชการ เพื่อสร้างความอุ่นใจและศักยภาพ โดยควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้นำชุมชนและประชาชน 4) ผู้บริหารส่วนราชการควรเปลี่ยนกระบวนทัศน์การบริหารใหม่ โดยการให้คนทำงานมีชีวิตที่มีคุณภาพ คือ การมีความสุขกับงานและการใช้ชีวิต ตามหลัก “คนคือศูนย์กลางของการพัฒนา” 5) มีความคาดหวังให้รัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ได้โดยเร็ว ซึ่งจะนำความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย คุณภาพชีวิต ตลอดจนคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในพื้นที่ที่ดีขึ้น

## **ABSTRACT**

**Title of Thesis** : Quality of Work Life of the Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand  
**Author** : Miss Kanokwan Choocheep  
**Degree** : Master of Public Administration  
**Year** : 2008

---

The Survey Research is used in this study of the Southernmost Provinces of Thailand. The objectives of this study are: 1) to study the quality of work life of the Civil Servants in these areas. 2) to study the factors of their quality of work life. 3) to use the result of the study as a guideline to improve quality of work life factors.

Questionnaires used in collecting data consisted of 3 parts as follows: 1) questions concerning general basic information of respondents 2) questions concerning the quality of work life of the Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand, and 3) questions about supportive assistance needed.

600 Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand were used as the subjects in this study. It consisted of 5 provinces as follows: Yara, Pattani, Narathiwat, Satul and 4 districts in Songkhla province. The statistics used for analyzing the data are percentage.

The results of the study are as follows:

1. The Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand have satisfactory level over 50% of the quality of work life factors. Those 7 satisfactory factors are as follows: 1) relationship factor = 89.3%, 2) social and work integration factor = 83.8%, 3) organizational code factor = 78%, 4) environment factor 72.8%, 5) work life balance factor = 71.3%, 6) competency development = 70.2%, and 7) career progression factor = 58.4%. In addition, the only one dissatisfactory factor is the compensation system = 48.8%.

2. The top 5 supportive assistance needs from the government are as follows:  
1) raise the compensation, 2) improve the efficient tools/arms for guards and rescuers,

3) reconsider the practical time in rotation in certain area. 4) set up the central appeal office such as the administrative court 5) allow the Civil Servants have opportunities to develop their competencies related to work at least once a year.

The suggestion for improving the quality of work life of the Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand was conducted in 2 ways. The first is about the policies; 1) encourage the civil servants to live their lives in a “Sufficiency Economy” and “Saving for the future” 2) build the merit system and transparency to evaluate their performance under the equality 3) integrate the assistance needs among the core government agencies 4) support the work life balance implement the performance appraisal and reward given equally The second suggestion is in practice; 1) provide special welfare for the civil servants 2) support the civil servants to attend training courses, both in-house and outside 3) provide security for life and property of the Civil Servant in the area 4) high rank officers should change their paradigm from bureaucracy, to be more “people oriented” and 5) the government must solve the violence problems in the area urgently, for people’s security, quality of work life balance for peace in the 5 Southernmost Provinces.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกล่วงมาได้เนื่องจากผู้เขียนได้รับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากหลายท่าน ผู้เขียนขอขอบพระคุณท่านเหล่านั้น ดังนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ คุณรุ่งทิพย์ สุวรรณโร จากศูนย์อำนวยการบริหารงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ที่ให้คำปรึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ และทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูลทุกคน

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้เขียน ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในทุกขั้นตอน ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้เขียนในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ตลอดมา และขอขอบพระคุณคณะกรรมการวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. จินดาถักษณ์ วัฒนสินธุ์ จากคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และ ผอ. ลดาวัลย์ เวทมนุกูล นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ ของสำนักงาน ก.พ. ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งกรุณาพิจารณาและตรวจสอบวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนคณาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้เขียน เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่คอยช่วยเหลือด้านวิชาการ รวมทั้งเพื่อน ๆ น้อง ๆ ที่คอยให้กำลังใจ โดยเฉพาะคุณพรพจน์ ศรีตัน และคุณปราโมช อัสวานิชเลิศ

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับของสำนักงาน ก.พ. ที่ให้การสนับสนุนให้ผู้เขียนได้มาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้านการบริหารงานภาครัฐหรือรัฐประศาสนศาสตร์อย่างลึกซึ้งในการศึกษาขั้นสูงนี้ ขอขอบคุณพี่และเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะคุณพรณวัฒน์ วัฒนโยธิน คุณพิไลพรรณ พันธุ์อารยะ คุณสายใจ แจ่มชัดใจ คุณสุภาพรรณ สุขสวัสดิ์ คุณสุภาวัลย์ เกตุแก้ว คุณศิธา เมฆสวรรค์ คุณพัชรินทร์ เทศกุล และคุณจิตติมา จันทเวช ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และกระตุ้นเตือนให้ผู้เขียนเร่งทำวิทยานิพนธ์ให้เสร็จโดยเร็ว

ขอขอบพระคุณ เจ้าของงบประมาณที่ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาครั้งนี้ สนับสนุนเงินอุดหนุนการวิจัย ได้แก่ สถาบันพระปกเกล้าและสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ท้ายสุด ผู้เขียนขอขอบพระคุณ คุณแม่ประภาศรี ชูชีพ คุณธีรศาสตร์ ชูชีพ พี่ชาย และ พ.อ.อ.สราวุธ ชูชีพ น้ำชาย ที่เป็นผู้ที่ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และให้กำลังใจ ที่สำคัญยิ่งของผู้เขียนตลอดมา จนทำให้การศึกษานี้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจ...อีกครั้ง

กนกวรรณ ชูชีพ

มิถุนายน 2552

## สารบัญ

	<b>หน้า</b>
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
<b>บทที่ 1</b>	<b>หน้า</b>
<b>บทนำ</b>	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	9
<b>บทที่ 2</b>	
<b>ทบทวนวรรณกรรม</b>	
2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน	10
2.2 ตัวแบบ กรอบแนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	20
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	72
<b>บทที่ 3</b>	
<b>ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	73
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	73
3.3 การรวบรวมข้อมูล	74
3.4 การประมวลผลข้อมูล	74
3.5 ตัวแปรและนิยามปฏิบัติการ	75
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	78

<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิจัย</b>	<b>หน้า</b>
	4.1 การพรรณาลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านต่าง ๆ	79
	4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	102
	4.3 ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ	103
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ</b>	
	5.1 สรุปผล	108
	5.2 อภิปรายผล	115
	5.3 ข้อเสนอแนะ	118
<b>บรรณานุกรม</b>		123
<b>ภาคผนวก</b>		
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้	135
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม	144
	ภาคผนวก ค คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 207/2549 ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2549	146
	ภาคผนวก ง แผนภูมิโครงสร้างการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	151
<b>ประวัติผู้เขียน</b>		152

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต	21
4.1	ร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล	80
4.2	ร้อยละของลักษณะการปฏิบัติงาน	81
4.3	ร้อยละของปัจจัยคำตอบแทน	85
4.4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจในคำตอบแทน โดยสรุป	86
4.5	ร้อยละของปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร	87
4.6	ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน โดยสรุป	89
4.7	ร้อยละของปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	90
4.8	ร้อยละของความพึงพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยสรุป	91
4.9	ร้อยละของปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร	92
4.10	ร้อยละของความพึงพอใจในธรรมเนียมในองค์กร โดยสรุป	93
4.11	ร้อยละของปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	94
4.12	ร้อยละของความพึงพอใจในความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น โดยสรุป	95
4.13	ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน	96
4.14	ร้อยละของความพึงพอใจการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน โดยสรุป	97
4.15	ร้อยละของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	98
4.16	ร้อยละความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสรุป	100
4.17	ร้อยละของปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก	100
4.18	ร้อยละของความพึงพอใจความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก โดยสรุป	102

ตารางที่

4.19	ร้อยละความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ	104
4.20	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	105
5.1	ร้อยละความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาในภาพรวม	114

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตเชิงคุณภาพ และคุณภาพชีวิตเชิงปริมาณของ Vantegodt	23
2.2 กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตของ Rahmen et al.	30
2.3 ส่วนประกอบของคุณภาพชีวิตของ Fuller	33
2.4 การมุ่งใจให้บรรลุความต้องการของบุคคลของ Maslow	41
2.5 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer	43
2.6 การเปรียบเทียบทฤษฎีของ Herberg และ Maslow	45
2.7 การเปรียบเทียบทฤษฎีการมุ่งใจของ Maslow, Herberg, Alderfer และ McClelland	46
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	72
5.1 ร้อยละความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาในภาพรวม	114

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อองค์กร บุคคลคือผู้จุดประกายความคิด สรรค์สร้าง สิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบผลผลิตสินค้าและบริการ การควบคุมคุณภาพ การวางแผนการตลาด การกำหนดทรัพยากรเงิน การวางแผนกลยุทธ์ทั้งหมด รวมถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรด้วย ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในองค์กร (George and John, 1991 : 2) เป้าหมายของผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคลแบ่งเป็น 2 เป้าหมาย คือ พนักงานและองค์กร เนื่องจากการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะทำให้พวกเขามีความสามารถในการทำงานและช่วยให้องค์กรเหล่านั้นของพวกเขาประสบผลสำเร็จ (Michael, Sue and Dave, 2005 : 410) ในปัจจุบันความสำคัญของ “คน” ในองค์กรถือว่าคนเป็น “ทรัพยากร” ที่มีค่า จึงเกิดคำว่า “การบริหารทรัพยากรบุคคล” ขึ้น หรือในบางองค์กรมองไปไกลกว่านั้น กล่าวคือ มองเห็นว่าคนเป็น “ต้นทุน” ที่สำคัญขององค์กร จึงเกิดคำใหม่ขึ้นมาว่า “การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นต้นทุน” หรือ “การบริหารทุนมนุษย์” หรือ “Human Capital Management” (สีมา สีมานันท์, 2550 : 3) ในองค์กรภาครัฐทรัพยากรบุคคล คือ ข้าราชการทุกคน

ในปีงบประมาณ 2550 มีข้าราชการในฝ่ายพลเรือน ซึ่งประจำทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 1,275,350 คน (สำนักงาน ก.พ., 2550 : 2) ด้านทรัพยากรบุคคลในมุมมองของการบริหารองค์กร นอกจากการให้ความสำคัญของการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแล้ว ในช่วงหลายปีที่ผ่านมากระแสของการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ คือ การรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรต่อไปมีความสำคัญไม่แพ้กัน ทั้งในภาครัฐและเอกชนเกิดกระแสของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน และการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มิฉะนั้นแล้ว บุคลากรอาจรู้สึกไม่เป็นสุขกับชีวิตและออกจากองค์กรเพื่อ ไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตตนเอง (ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ, 2550 : 11-12)

เมื่อพิจารณาในเรื่องขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กลไกสำคัญอันหนึ่งคือ กลไกภาครัฐ อันเป็นกลไกขับเคลื่อนที่กำหนดทิศทางในรูปของนโยบายการบริหารประเทศ ซึ่งมีการพัฒนาเรื่อยมานับตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 ปัจจุบันมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) และในแผนดังกล่าว โดยการอนุมัติรับรองเป็นมติ คณะรัฐมนตรีที่กำหนดชัดเจนว่า หน่วยราชการต้องพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร (Competency – Based Approach) ให้สามารถรองรับการบริการประชาชนและภารกิจใหม่ให้ได้ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อให้มีความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย

แนวคิดสำคัญประการหนึ่งที่มีบทบาทในการพัฒนาองค์กร ทั้งในการบริหารจัดการและการปรับปรุงคุณภาพการทำงานในองค์กร ได้มุ่งให้ความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรนั้นทำงานอย่างมีความสุข และนำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ที่มีคุณภาพและเพิ่มมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องอื่น ๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และสิ่งสำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ อัตราการขาดงาน การลาออกลดน้อยลง เกิดประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น (Hackman and Suttle, 1977 : 14) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น (Bluestone, 1977 : 55) คุณภาพชีวิตการทำงานจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามลักษณะขององค์กร และความคาดหวังของคนที่ทำงานในองค์กร (Davis, 1981 : 286) Werther และ Davis ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ การบริหารจัดการหน่วยงาน วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ภาวะการแข่งขัน และปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคคล พิจารณาจากความพึงพอใจในงาน ความต้องการของบุคคล การรับรู้ ค่านิยม ทศนคติ และภาวะการจูงใจ (Werther และ Davis, 1982 : 66-67) ถ้าบุคคลไม่สามารถให้ค่าความหมายของงานที่ปฏิบัติอยู่ได้จะทำให้มีแนวโน้มในการลาออกจากวิชาชีพ และการที่บุคคลใดไม่ให้คุณค่าของงาน จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย หหมดแรงกายแรงใจ (Burnout) ทำงานไปวัน ๆ โดยขาดแรงจูงใจ (Carson, 1989 : 1328) แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ทำงานมองงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีประโยชน์ จะทำ

ให้เกิดความรัก ความพอใจในงานและทุ่มเทอุทิศตนในการทำงานอย่างต่อเนื่องจริงจัง (Carson, 1989 : 328)

การดำเนินการ ในนโยบายคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการไทย หน่วยงานองค์กรกลางที่รับผิดชอบด้านนโยบายในเรื่องนี้ ได้แก่ สำนักงาน ก.พ. ซึ่งได้ศึกษาและค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการให้เหมาะสมกับสังคมไทยและมีมาตรฐานสากล โดยอาศัยหลักปรัชญาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ประกอบด้วย หลักคุณธรรม (Merit-Based) หลักสมรรถนะ (Competency-Based) หลักผลงาน (Performance-Based) หลักการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบ (HR Decentralization) และหลักคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) (สีมา สีมานนท์, 2550 : 7) รวมทั้ง ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อาทิ การศึกษาวิจัยปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน (สังกัดราชการส่วนกลาง) โดยความร่วมมือกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การศึกษาวิจัยเรื่องการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรภาครัฐ : ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน การศึกษาเรื่องระบบการเจ้าหน้าที่สัมพันธ์เพื่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน และการผลักดันกฎหมายสำคัญ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งบังคับใช้เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2551 อันเป็นกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการโดยเป็นการยกร่างเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของประเทศ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) และให้การบริหารทรัพยากรบุคคลในภาคราชการสอดคล้องกับแนวทางการบริหารราชการแนวใหม่อย่างแท้จริง โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นฉบับแรกและฉบับเดียวที่ได้กล่าวถึงการบริหารงานบุคคลภาครัฐและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ซึ่งมีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนในหลายมาตรา กำหนดให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต มีความทันสมัยและเป็นสากล โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานควบคู่กับการดูแลคุณภาพชีวิต สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยให้การข้าราชการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ประกอบไปด้วย

มาตรา 13 (8) สำนักงาน ก.พ. มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริม ประสานงาน เผยแพร่ ให้คำปรึกษาแนะนำ และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตสำหรับทรัพยากรบุคคลภาครัฐ

มาตรา 34 การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี และ

หมวด 4 การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ มาตรา 72 ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด

จากกรอบนโยบายที่ชัดเจนทางกฎหมายในพระราชบัญญัติฉบับนี้ สำนักงาน ก.พ. หน่วยงานหลักในการรับผิดชอบการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ในราชการพลเรือน มีเป้าหมายสูงสุดเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามนัยของรัฐธรรมนูญ ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาคราชการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับ ส่วนราชการในการบริหารทรัพยากรบุคคลของตนเองตามหลักปรัชญาการบริหารงานสมัยใหม่ที่ผู้บริหารสายงานหลักคือ ผู้บริหารทรัพยากรบุคคลที่แท้จริง ด้วยเหตุนี้ ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่จึงต้องเป็นระบบที่สร้างความคล่องตัวให้แก่ผู้บริหาร ไม่ติดขัดอยู่กับกฎระเบียบและต้องเป็นระบบที่เกื้อหนุนต่อการทำงานเชิงยุทธศาสตร์ช่วยให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในขณะเดียวกันจะต้องเป็นระบบที่มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เป็นธรรม และทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจ ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย (สำนักงาน ก.พ. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล, 2549 : 3)

เพื่อให้ส่วนราชการทราบถึงสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลของตน สำนักงาน ก.พ. จึงได้ริเริ่มนำการประเมินการบริหารทรัพยากรบุคคลแบบสมดุล (Human Resource Scorecard) ซึ่งมีความแพร่หลายทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐของต่างประเทศมาประยุกต์ใช้ในราชการพลเรือน โดยได้ดำเนินการศึกษาและได้กำหนดกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Standard for Success) ไว้ 5 มิติ (สำนักงาน ก.พ. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล, 2548 : 70 - 79) ดังนี้

มิติที่ 1 มิติด้านความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์

เป็นมิติที่บ่งชี้ว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล มีความสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจของส่วนราชการและจังหวัดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยจะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น

นโยบาย แผนงาน และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจของส่วนราชการและจังหวัด มีการวางแผนและบริหารกำลังคน มีการบริหารกำลังคนกลุ่มที่มีทักษะและสมรรถนะสูง ตลอดจนมีแผนการสร้างและแผนการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ

#### มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล

เป็นมิติที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการและจังหวัด ซึ่งเน้นความถูกต้องและทันเวลา มีระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ถูกต้องเที่ยงตรง ทันสมัย ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล สะท้อนผลผลิตภาพกำลังคน และมีความคุ้มค่า ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล

#### มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล

เป็นมิติที่บ่งชี้ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยดูจากความสำเร็จของส่วนราชการและจังหวัดในการรักษาไว้ซึ่งข้าราชการที่มีความจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายพันธกิจของส่วนราชการ ความพึงพอใจของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานต่อนโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล/ การมีวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง/ และมีระบบการบริหารผลงานและมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิผล ซึ่งเชื่อมโยงกับผลตอบแทน

#### มิติที่ 4 มิติด้านความพร้อมรับมือผิดด้านการทรัพยากรบุคคล

เป็นมิติที่บ่งชี้ว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการและจังหวัดมีความโปร่งใส และพร้อมให้มีการตรวจสอบหรือไม่ โดยเน้นความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและผลของการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และการดำเนินการทางวินัย บนหลักของความสามารถ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักมนุษยธรรม

#### มิติที่ 5 มิติด้านคุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตและการทำงาน โดยให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและระบบงาน การจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมจากสวัสดิการตามกฎหมาย และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการสำรวจศึกษาถึงมาตรการ กลไกอื่นๆ ที่ได้มีการดำเนินการอยู่แล้วในปัจจุบัน โดยพิจารณาออกเหนือไปจากเรื่องของ เงินเดือนค่าตอบแทน สวัสดิการพื้นฐานต่างๆ ที่ข้าราชการได้รับอยู่ พบว่า ส่วนราชการต่างๆ รวมถึงสำนักงาน ก.พ. เองในฐานะส่วนราชการ ได้

พัฒนาโลก มาตรการ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมดุลงานและชีวิตให้แก่ข้าราชการในสังกัดอยู่ไม่น้อย โดยมีรูปแบบกลไกวิธีการที่พัฒนาขึ้น เทียบได้กับรูปแบบวิธีการของสากล (พัชราภากร เทวกุล, 2550 : 12-13) ได้แก่

1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 โดยนโยบายดังกล่าว เป็นไปเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ข้าราชการ ผลกลไกการจัดสวัสดิการภายใน โดยมีหลักการสำคัญคือ ให้ส่วนราชการริเริ่ม ดำเนินการ หรือสนับสนุนให้มีการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ โดยให้การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ สามารถครอบคลุมเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน ให้มีคณะกรรมการสวัสดิการข้าราชการเป็นคณะกรรมการกลาง เพิ่มบทบาทในการมีส่วนร่วมของสมาชิกสวัสดิการ และสามารถจัดสวัสดิการในเชิงธุรกิจได้

2) กิจกรรมการจัด สวัสดิการ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้แก่ข้าราชการ ภายในส่วนราชการ โดยส่วนราชการทุกแห่ง จัดสวัสดิการในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การจัดสหกรณ์ ออมทรัพย์ การจัดร้านค้าสวัสดิการเพื่อขายสินค้าราคาถูก การจัดรถรับส่งที่ทำงาน การจัดบริการศูนย์รับเลี้ยงเด็ก การจัดกิจกรรมค่ายเยาวชน รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต อาทิ กิจกรรมการออกกำลังกาย การจัดแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ การจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การจัดกิจกรรมเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะหรือ การสนับสนุนการจัดชมรมกิจกรรมต่างๆ ภายในส่วนราชการ

3) การประเมินพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล หรือ HR Scorecard เป็นเครื่องมือการบริหารจัดการที่สำนักงาน ก.พ. พัฒนาขึ้น และอยู่ระหว่างการส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการและจังหวัดใช้ เพื่อให้ความตระหนักในความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ทันสมัย ตอบสนองทิศทางการพัฒนาองค์กรและพัฒนาคณาภิบาลในทุกระดับ โดยกำหนดมิติหนึ่งในการประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล ในระดับส่วนราชการและจังหวัด เป็นมิติของคุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Quality of Work Life) โดยพิจารณาจากนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ประกอบด้วยเรื่องของ (ก) การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทันสมัย โดย ส่วนราชการ/จังหวัด ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงาน และจัดสภาพแวดล้อม อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพียงพอและปลอดภัย ต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งให้มีการสำรวจความพึงพอใจข้าราชการต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน (ข) การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ/จังหวัด โดยส่วนราชการ/จังหวัด ดำเนินการจัดสวัสดิการภายใน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย

การจัดสวัสดิการภายใน พ.ศ. 2547 สำนวความต้องการของข้าราชการเกี่ยวกับสวัสดิการที่ต้องการ และสำวความพึงพอใจข้าราชการต่อสวัสดิการที่ได้จัดให้ (ค) การเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีโดยส่วนราชการ/จังหวัด จัดกิจกรรมเพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ เพื่อความบันเทิง ผ่อนคลาย หรือสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกัน เช่นกิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมศิลปะ สร้างสรรค์ กิจกรรมในวาระสำคัญ สำนวความพึงพอใจข้าราชการที่มีต่อบรรยากาศของส่วนราชการ/จังหวัด

4) โครงการส่งเสริมและประสานการโอนย้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐไปปฏิบัติงานใกล้บ้าน โดยการสร้างระบบฐานข้อมูลและกลไกดำเนินการที่เปิดโอกาส และส่งเสริมให้มีการย้ายข้าราชการข้ามหน่วยงาน เพื่อได้ทำงานใกล้ที่อยู่อาศัย ที่จะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางลง และยังเป็นมาตรการที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยคาดหวังให้เป็นโครงการต้นแบบในการนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นๆ ในเขตเมืองในภูมิภาคต่อไปตามความเหมาะสม

5) ระบบการเหลื่อมเวลาการทำงาน โดยส่วนราชการหลายแห่ง รวมถึงสำนักงาน ก.พ. ในฐานะส่วนราชการ ยึดหยุ่นให้ข้าราชการ สามารถเลือกเวลาเช้างานและเลิกงานเป็นช่วงเวลาต่างๆ เช่น 07.30 - 15.30 น. 08.30 - 16.30 น. หรือ 09.30 - 17.30 น. เป็นต้น โดยระบบการเหลื่อมเวลา มีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อช่วยให้ข้าราชการหลีกเลี่ยงปัญหาการสูญเสียเวลาจากปัญหาการจราจรที่คับคั่งในช่วงเวลาเช้าและเย็นหลังเวลาเลิกงาน

6) การที่ส่วนราชการต่างๆ นำคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนการทำงาน ทำให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ทำงานได้ง่าย รวดเร็ว คล่องตัวยิ่งขึ้น ก็เป็นการสร้างสรรค์ระบบการบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ก่อเกิดประโยชน์ต่อทั้งคนทำงาน หน่วยงาน และประชาชนประเทศชาติมากขึ้น

นโยบาย มาตรการ และกลไกที่ขกมากล่าวอ้างนี้ นับเป็นตัวอย่างที่ดีของความพยายามของภาครัฐ ในการส่งเสริมสมดุลคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ที่นำไปสู่การกำหนดประเด็นศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็นของข้าราชการต่อเรื่องดังกล่าวต่อไป

แต่เป็นที่ทราบกันดีว่าพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยนิยามของรัฐบาล ประกอบด้วยจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลาเฉพาะพื้นที่ อ.เทพา อ.สะบ้าย้อย อ.นาทวี และ อ.จะนะ รวม 44 อำเภอ มีพื้นที่ 16,409.61 ตารางกิโลเมตร (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2549) เป็นพื้นที่ที่เกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อย ซึ่งจากการพิจารณาข้อมูลรายงานการศึกษาวิจัย รายงานการสอบสวนขยายผลเจ้าหน้าที่ จากคำให้การของประชาชนและผู้ประสบเหตุรุนแรงโดยตรง

ตลอดจนถึงคำสารภาพของสมาชิกกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบที่ถูกจับกุมหรือกลับใจออกมารายงานตัวกับเจ้าหน้าที่ ทำให้ข้อมูลที่ “เป็นความจริง” บางอย่างมีความหมายที่บ่งชี้อย่างชัดเจนว่า ผู้ก่อความไม่สงบที่แท้จริงขณะนี้ คือขบวนการแบ่งแยกดินแดนที่มีกลุ่ม R.B.N. Co-ordinate เป็นแกนนำ ดังนั้นจึงเป็นข้อสมมติฐานในขั้นต้นได้ว่า ขบวนการแบ่งแยกดินแดนน่าจะเป็นปัญหาใจกลางของสถานการณ์ความไม่สงบที่มีความซับซ้อนในพื้นที่ ส่วนปัญหาอื่นๆ ก็เป็นปัจจัยในด้านเงื่อนไขสภาพแวดล้อม หรือปัจจัยเชิงโครงสร้างที่เป็นสาเหตุสำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น (สภาที่ปรึกษาเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2551: 3) และจากสถานการณ์ก่อให้เกิดความเสียหายกับประชาชนและข้าราชการทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินอย่างมาก จากสถิติข้อมูลตั้งแต่ มกราคม 2547 จนถึง มีนาคม 2552 มีเหตุร้ายซึ่งเป็นเหตุการณ์ความไม่สงบจำนวน 8,810 ครั้ง ส่งผลให้มีผู้เสียชีวิต จำนวน 3,418 คน และบาดเจ็บ จำนวน 5,624 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 9,042 คน เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เสียชีวิต รวม 1,134 คิดเป็นร้อยละ 33.18 (ศรีสมภพ จิตรภิมศรี, 2552) นับว่าเป็นความเสียหายอย่างยิ่งแก่ราชการ จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ดังกล่าวส่งผลให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่เกิดความหวาดกลัว เกิดความเครียดที่ต้องเผชิญกับสภาวะบีบคั้น ทั้งด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจและคุณภาพชีวิตเป็นอันมาก และเป็นที่มาที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบมาเป็นเวลาช้านานจนถึงได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญในระดับต้น ๆ ของประเทศไทย และเพื่อที่จะทราบว่าภารกิจที่ต้องปฏิบัติภารกิจในสภาพการณ์ ไม่ว่าจะเป็นความหวาดกลัว ความเครียด ความกดดัน ภาวใต้ความรับผิดชอบ ความห่มุ่เม ก่าลังกาย ก่าลังใจ และสติปัญญา ในการตอบรับกับสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาให้คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้นนั้น ข้าราชการเหล่านี้จะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเช่นไร มีความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเช่นไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ เพื่อต้องการทราบถึงสภาพการทำงาน รวมทั้งปัญหาที่ประสบอยู่ในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ รวมทั้งการศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยทั่วไปของปัจเจกบุคคลในภาพรวม เกี่ยวกับความหมาย ความรู้ความเข้าใจ ที่เกี่ยวข้องในประเด็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 ตัวแบบ กรอบแนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าคนส่วนใหญ่มีความเข้าใจคำว่าคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แต่อาจยังไม่ชัดเจนในความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมนิยามความหมายของทั้งสองคำและสรุปได้ดังต่อไปนี้

##### 2.1.1. ความหมายของคุณภาพชีวิต

มีนักวิชาการจำนวนมากให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิต “Quality of Life” ในหลายความหมายด้วยกัน ได้แก่

Shackman (2005 อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007) ให้ความหมายว่า เป็นเรื่องทีนอกเหนือจากสิ่งที่เป็นความเป็นอยู่ที่ดีด้านวัตถุ แต่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตที่ดี มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ มีเกียรติ มีการยอมรับจากสังคม มีความรู้สึกรักการได้ถูกรัก โดยคนอื่น ไม่มีความกลัว ความวิตกกังวล และอธิบายว่า “คุณภาพชีวิต” เป็นเรื่องซับซ้อน เพราะมีความเกี่ยวข้องกับ ความพอใจของแต่ละบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความต้องการทางสังคม ทั้งในระดับจุลภาค และมหภาค

Hancock (2000 อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007) เสนอแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตว่าเป็นความพอใจของชีวิต ความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีสุขภาพดี มีความสุข สามารถปรับตัวได้ มีความหมายและมีชีวิตที่มีความหมาย สามารถแยกแยะระหว่างคุณภาพที่ดีและไม่ดีของชีวิต มีหรือไม่มีความสุข พอใจหรือไม่พอใจ การตัดสินใจว่าคุณภาพชีวิตดีหรือไม่เกี่ยวข้องกับระดับความต้องการของบุคคล

Sirgy (2001 อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007) คุณภาพชีวิตเกี่ยวข้องกับความสบายทางร่างกายและส่วนประกอบของชีวิต ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น กิจกรรมทางสังคม การพัฒนาตนเอง และการเติมเต็มด้านจิตวิญญาณ กิจกรรมนันทนาการเพื่อการผ่อนคลาย และส่วนสำคัญคือการได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ครบถ้วน

Lewis (2001) รวบรวมและแบ่งคำจำกัดความของคำว่าคุณภาพชีวิตเป็น 5 กลุ่ม  
1) คุณภาพของชีวิตที่จะใช้ชีวิตได้อย่างปกติ 2) คุณภาพชีวิต คือ ความสุขความพอใจ 3) คุณภาพชีวิตคือ ความสำเร็จและเป้าหมายส่วนบุคคล 4) คุณภาพชีวิตคือสุขภาพและจิตที่ได้มาโดยธรรมชาติ 5) คุณภาพชีวิต คือความสามารถทางสังคม

Hughes, Low และ Schellenberg (2003) เสนอแนวคิดด้านคุณภาพชีวิตที่ดี บุคคลต้องมีส่วนประกอบ 4 ส่วน 1) สุขภาพที่ดี 2) รายได้ที่ดี 3) ไม่มีความเจ็บป่วยทางจิต 4) ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น และเสริมว่า ความสุขในชีวิตของบุคคลต้องประกอบด้วยสุขภาพ สุขอนามัย สารอาหาร การศึกษา งาน เสื้อผ้า สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมผ่อนคลาย ประกัน และอิสระในการดำรงชีวิต

Singer (1971 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2548 : 100) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า ในแง่เศรษฐกิจคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่ผู้คนส่วนใหญ่มีความสุขและสะดวกสบายทางด้านวัตถุ คุณภาพชีวิตจึงหมายถึง การที่ผู้คนมีความสามารถที่จะทำมาหากิน มีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิตและมีเวลาว่างสำหรับการพักผ่อน ตลอดจนมีโอกาสที่จะนำรายได้ไปใช้สอยได้ตามความพอใจ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการกำหนดรูปแบบหรือวิถีชีวิต

Dalkey (1968 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2548 : 100) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตว่ามีความหมายเช่นเดียวกับ “ความสุข” “ความผาสุก” และคำอื่น ๆ ในทำนองนั้น เนื่องจากความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตยังคลุมเครือ และได้เสนอแนวทางในการสรุปความหมายกว้าง ๆ ของคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในแง่ของวัตถุ เช่น รายได้ วัสดุ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

2. คุณภาพชีวิตในแง่ของจิตใจ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในสถานภาพของสังคม ระดับความกระตือรือร้นในการทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ในแต่ละวัน ฯลฯ

3. คุณภาพชีวิตในแง่ของความรู้สึกนึกคิดโดยรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกมีความสุข ความทุกข์ หรือความวิตกกังวลต่าง ๆ ความคิดในการฆ่าตัวตาย ความคิดที่เกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี ๆ สำหรับนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ดังนี้

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2548 : 103-104) ได้รวบรวมความหมายของนักวิชาการไว้มากมาย (ตั้งแต่พระเทพเวที จนถึง สิปปนนท์ เกตุทัต)

1) พระเทพเวที (ประยูรธ บุยตโต) คือ คุณสมบัติของชีวิตที่เป็นอยู่ดี มีส่วนร่วมเกื้อกูลซึ่งกันและกันกับสังคมและธรรมชาติแวดล้อม และสามารถพัฒนาตัวเองให้เจริญงอกงามมีความสุขและอิสรภาพที่สมบูรณ์

2) สุพรรณิ ไชยอำพร และสนธิ สมักรการ ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตคือ ชีวิตที่มีความสุขพอสมควรทั้งกายและจิตใจ ความสุขกายคือได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ เช่น ได้รับการเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนจากครอบครัวอย่างดีพอ สุขอนามัยแข็งแรง ศึกษาดี อาชีพการงานดี โอกาสเลื่อนฐานะตามความเหมาะสม ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและโอกาสแสวงหาความบันเทิงรื่นเริงใจตามสมควร ส่วนความสุขใจคือ การหล่อหลอมปัจจัยทางด้านความเชื่อ ค่านิยม ศีลธรรมและจริยธรรมให้เกิดความสมดุล

3) สิปปนนท์ เกตุทัต ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือชีวิตมีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับตนเอง โดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น กล่าวคือ เรียนรู้ธรรมชาติจนปรับตัวเองและธรรมชาติให้เข้ากัน โดยไม่เบียดเบียนกัน

Thanawit Butr-Udom (2007 : 50-51) ได้รวบรวมความหมายของนักวิชาการอื่น ๆ ได้แก่ (ตั้งแต่ Nantana Siraprasiri จนถึง Department of Community Development)

1) Nantana Siraprasiri อธิบายว่า บางครั้งคุณภาพชีวิตถูกเข้าใจว่าเป็นความรู้สึกมีความสุข ความรู้สึกเกี่ยวกับด้านสังคม ในขณะที่บางคนมองเพียงด้านสภาพสังคมที่มีการจัดการที่ดี และมีความปลอดภัยในชีวิต คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่กว้าง ครอบคลุมทั้งด้านความเป็นอยู่ที่ดีทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ปัจจัยภายใน เช่น ความรู้สึก ปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อม ไฟฟ้า อากาศ น้ำ โทรศัพท์ ฯลฯ นอกเหนือจากนั้น คุณภาพชีวิตหมายถึง คุณภาพส่วนบุคคล เช่น สุขภาพ

สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การเมืองการปกครอง ศาสนา ซึ่งคุณภาพชีวิตไม่ได้มีการวัดที่ตายตัว คนแต่ละคน แต่ละประเทศ อาจมีการวัดคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

2) Nisarath Silpadech ให้ความสำคัญคุณภาพชีวิตว่าเป็นความสำคัญในการมีชีวิตที่คนต้องการ และเป็นความคิดค้นแบบในการพัฒนาประชากรในทุกประเทศ ซึ่งประเทศใดที่ประชากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ก็จะมีอัตราการพัฒนาประเทศที่เร็วขึ้นด้วย คำว่า “คุณภาพชีวิต” เป็นคำเปรียบเทียบที่แปรเปลี่ยนตามเวลา พื้นที่ และการรับรู้ ด้วยประสบการณ์ที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน ความสนใจ การศึกษา ค่านิยม ประเพณี ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะให้คำจำกัดความที่ชัดเจน ซึ่งเป็นอะไรที่มีความหมายถึงการมีชีวิตอยู่อย่างมีคุณภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีทั้งสุขภาพกาย และจิต ความสามารถในการเข้าสังคม เศรษฐกิจที่ดี วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยที่ดี

3) Surin Jirawisit ให้ความสำคัญว่าเป็นระดับของชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานของชีวิตทั้งด้านร่างกาย ความรู้สึก สังคม การคิด และสภาพทางจิตใจ ความคิดพื้นฐานของคุณภาพชีวิตที่ดี คือการไม่อยู่อย่างเป็นภาระของผู้อื่น หรือสร้างปัญหาให้กับสังคม แต่เป็นการที่คนเรามีชีวิตอย่างสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความคิดความสามารถในการรักษาระดับทางเศรษฐกิจ สังคม การรักษาสถานภาพทางการเมืองอย่างเหมาะสม ฯลฯ

4) Department of Community Development ให้ความสำคัญว่าเป็นสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม ความคิด จิตวิญญาณ และช่วยในการให้บุคคลมีชีวิตที่เหมาะสมในสังคม เช่น

1. ด้านร่างกาย สภาพความเหมาะสมในการมีชีวิต อาหาร น้ำ เสื้อผ้า
2. ความรู้สึกของคุณภาพชีวิต การผ่อนคลาย กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ศิลปะ ความซาบซึ้งในวัฒนธรรม ความสัมพันธ์ในครอบครัว สังคม
3. คุณภาพชีวิตในสภาพแวดล้อมรอบตัว คือ สภาพแวดล้อมที่สะอาด มีการจัดการที่ดี ไม่มีมลภาวะ
4. ในด้านวัฒนธรรม คือ โอกาสทางการศึกษา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน ความเสมอภาคในการประกอบอาชีพ ความปลอดภัย ความร่วมมือในชุมชน ระเบียบวินัย ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
5. ในด้านความคิด คือความเข้าใจในการใช้ชีวิตบนโลก ชีวิต สังคม การศึกษา
6. ในด้านความหมายทางจิตวิญญาณ ความดี ความซื่อสัตย์ ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้อื่นในครอบครัว สังคม ความรักดีต่อชาติ

โดยสรุปความคิดเรื่องคุณภาพชีวิตที่กล่าวมามีความหมายถึงความพอใจของปัจเจกชน ซึ่งเป็นผลกระทบจากร่างกาย จิตใจ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตรวมไปถึงผลลัพธ์จากจุดเชื่อมต่อระหว่าง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันยังไม่มีคำจำกัดความใด ๆ ที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก

### 2.1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีนักวิชาการที่ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายทัศนะ ดังนี้

Walton (1975 : 92) ให้ความหมายไว้กว้างที่ไม่ใช่แค่การกำหนดระยะเวลาของการทำงาน ค่าตอบแทน แต่ยังรวมไปถึงความต้องการหรือปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีคุณภาพสูงขึ้นด้วย

David (1977 : 53) หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนร่วมในการทำงาน

Merton (1977 : 55) หมายถึง จริยธรรมของการทำงานและสภาวะการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคณงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต รวมถึงการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Hackman and Suttle (1977 : 14) หมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรแล้ว ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่น ๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพปริมาณของผลผลิต สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งที่สำคัญคือจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และช่วยลดอัตราการขาดงาน ลาออกให้น้อยลง เสริมประสิทธิผลในแง่การสร้างขวัญกำลังใจ

Bluestone (1977 : 55) หมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ผ่านการได้เข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไข ปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา

Seashore (อ้างถึงใน Davis และ Newstrom, 1977 : 105-106) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน มีระบบ และคาดการณ์ล่วงหน้าได้ โดยจะคำนึงประสิทธิผลในการทำงาน

Guest (1979 : 76) หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งรวมในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเป็นความรู้สึกต่อผลตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อม การทำงาน ความสัมพันธ์กับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ในการทำงาน

Dubrin (1981 : 513) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่จะทำให้เกิดความยุติธรรมในการทำงาน มีการบริหารงานที่คำนึงถึงความต้องการของมนุษย์ อีกทั้งยังคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลประโยชน์สูงสุดที่มนุษย์จะได้รับ

Skrovan (1983 : 1-6 อ้างถึงใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม, 2537) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร และปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง

Delamotte และ Takezawa (1984 : 2-3) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลายมิติ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ ผลประโยชน์และบริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่ส่งผลผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปรับปรุงองค์กรและลักษณะงาน ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อการทำงานของเขา รวมทั้งสร้างความพึงพอใจในงานด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเอียงมนุษย์ (Humanization of work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน

นอกจากนี้ ได้แสดงมิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 มิติ คือ

1. Traditional Goal หมายถึง สภาพการทำงานที่เป็นปัญหาอย่างต่อเนื่อง เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่ควรได้รับการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานโดยการใช้วิธีการใหม่ ๆ

2. Fair Treatment at Work หมายถึง ความต้องการของแรงงานที่ต้องการให้มีความยุติธรรมจากนายจ้าง มุมมองทั้งในแง่บุคคลในองค์กรและกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม

3. Influence of Decision หมายถึง การสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อจุดประสงค์ในการลดความแปลกแยกที่มีผลมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของแรงงาน

4. Challenge of Work Content เป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพนั้นของแรงงานเอง

5. Work Life ชีวิตการทำงาน กล่าวถึงในมิติการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานของแรงงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนินและพัฒนาในช่วงชีวิตของแรงงาน ซึ่งมีผลกระทบและความสัมพันธ์โดยตรงต่อแรงงาน ครอบครัว และสังคมของเขา

Delamotte และ Takezawa (1984 อ้างถึงใน กฤษ ดาหาร, 2539 : 7) ได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่ามีความสัมพันธ์และมีพื้นฐานมาจากแนวคิดคุณภาพชีวิต คือ การพัฒนาสภาพชีวิตของแรงงานให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัย ได้รับสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ อย่างยุติธรรม คุณภาพชีวิตการทำงาน บางครั้งอาจเรียกว่า “Humanization of Work” คือเป็นการปรับปรุงสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสมต่อคนงานด้วย นอกจากนี้ ในประเทศกลุ่มสแกนดิเนเวีย จะมีมุมมองเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในแง่ของการมีสภาพแวดล้อมที่ดี (Working Environment) และประเทศกลุ่มสังคมนิยมจะมีมุมมองในความหมายที่ว่าเป็นการให้ความคุ้มครองแก่คนงาน (Worker's Protection)

Huse และ Cumming (1985 : 198-199) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

Klatt , Murdick และ Schuster (1985 : 583) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ลดความเครียดจากการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของงานและชีวิตส่วนตัว

Ozley และ Ball (อ้างถึงใน เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล, 2530 : 120) ได้วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานและให้ความหมายว่า กิจกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร โดยวิธีการที่ทำให้ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และความจำเริญเติบโต (human dignity and growth) ของพนักงาน

ในองค์กรมีมากขึ้น ทำงานด้วยความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการเปลี่ยนแปลงงาน และทำให้เป้าหมายของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

Davis และ Newstrom (1989 : 387) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของคนเรา โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจขององค์กร

Schuler , Butell และ Youngblood (1989 : 451) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสถานการณ์ที่สมาชิกขององค์กรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Kossen (1991 : 217) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิผลสนองต่อความต้องการและเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์กร

Robbins (อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541 : 13) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง กระบวนการที่องค์กรได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน จากการพัฒนาโลกต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน เปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้องค์กรมีความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วมนั่นเอง

Hodgetts (1993 : 192) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงการออกแบบงานที่จะช่วยปรับปรุงให้คนทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิผล โดยคำนึงถึงผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงานและประสิทธิผลขององค์กร และความพึงพอใจของพนักงานต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจภายในองค์กร

UNESCO (อ้างถึงใน อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล, 2538 : 56) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้และประเมินภาวะต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน และสภาพแวดล้อมของงาน และการรับรู้และการประเมินของบุคคลนี้จะแตกต่างกันไปตามพื้นฐานชีวิตของบุคคล สถานภาพ บทบาท และความสามารถของบุคคล

Mondy และ Noe (1996 : 45) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ขอบเขตทั้งหมดของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน จากการทำงานในองค์กรนั้น ๆ หรือ

ระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ได้รับการสนองตอบความต้องการของเขาในการทำงาน จากการทำงานนั่นเอง

ติน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

เชียวชาญ อาศวีวัฒนกุล (2530 : 120) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตของการทำงานไว้ว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความจำเป็นเร่งด่วน และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ทองศรี กำภู ฌ อยุธยา (2532 : 154) หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ ว่ามีความพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ซึ่งได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจ ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ค่าตอบแทน ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

คนัย เทียนพูน (2533 : 28) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2533 : 3-4) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน และสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิค และลักษณะทางมนุษย์

มนัสวี ธาดาสิทธิ์ (2539 : 28) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพชีวิตของลูกจ้างหรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดี

ผจญ เถลิสมสาร (2540 : 24) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ

สันติ บางอ้อ (2540 : 39-40) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้าน

ร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม โดยสรุปความหมาย พบว่า คุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยคุณภาพชีวิต จะกล่าวถึงระดับของชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในเรื่องของปัจจัยพื้นฐานทั้งภายในและภายนอก อันได้แก่ ด้านร่างกาย ความรู้สึก สังคม เศรษฐกิจ การคิด รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ทำให้ชีวิตมีคุณภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายกว้าง หมายถึงครอบคลุมความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยเป็นความสัมพันธ์ต่างตอบแทนที่องค์กรเป็นผู้มอบสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทางกายภาพและลักษณะการงานที่มีคุณภาพให้กับผู้ปฏิบัติงาน นำไปสู่คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร และเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะส่งผลต่อไปยังองค์กรในรูปของผลผลิตที่มีประสิทธิภาพต่อไป

## 2.2 ตัวแบบ กรอบแนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

### 2.2.1 ตัวแบบ กรอบแนวคิด ขององค์ประกอบและการวัดคุณภาพชีวิต

Gossweiner et al (2001) อธิบายถึง ความหมายหลักของบุคคลและกลุ่มในลักษณะปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตที่สัมพันธ์กับสภาพความเป็นอยู่ของบุคคล สร้างขึ้น โดยหลายแบบมิติต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว การสื่อสารในสังคม การมีส่วนร่วมในสังคม ในขณะที่ การวัดคุณภาพชีวิตเชิงคุณภาพเป็นการวัด โดยบุคคลนั้น ๆ จะมีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ความหวัง ความสุข ความกังวล หรือความรู้สึกไม่ปลอดภัย

Zartat (1999 อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007) กล่าวว่า การวัดคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากกว่า 2 ทศวรรษ ใช้เพื่อการเป็นแม่แบบในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ทั้งในด้านการศึกษา สุขภาพ การบริการทางสังคม โดยทั่วไปแล้ว การวัดคุณภาพชีวิตรู้จักกันอย่างกว้างขวาง ใน 4 มิติ ร่างกาย สังคม อาชีพ และมีจิตด้านจิตใจ แต่ละมิติมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ คือ

1. ความเชื่อมีการเปลี่ยนไปจากเดิม ที่เชื่อว่าศาสตร์ทางการแพทย์ หรือเทคโนโลยีจะสามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตได้ เปลี่ยนไปเป็นความเข้าใจเพิ่มขึ้นในเรื่องครอบครัว สังคม ฯลฯ เนื่องจากเป็นค่านิยมซับซ้อนมากกว่าเดิม

2. มีหลักของชีวิตที่น่าพื้นฐานของสังคมมาใช้

3. การเคลื่อนไหวด้านสิทธิมนุษยชนและสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มคุณภาพชีวิตขึ้น

4. การเปลี่ยนแปลงด้านสังคมนำไปสู่การวัดที่เป็น subjective และทัศนคติด้านคุณภาพ

ชีวิต

Zlatanoric (1999 อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007) เสนอวิธีการจัด 3 รูปแบบ ในการวัดคุณภาพชีวิต 1) ให้ความสำคัญในด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจ 2) ให้ความสำคัญในด้านฐานข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคม 3) การวัดเชิงคุณภาพทางด้านทัศนคติ

รูปแบบที่ 1 ให้ความสำคัญในด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจ วัดที่กำลังซื้อสินค้าและบริการที่สอดคล้องกันระหว่างรายได้และรายจ่ายในการดำรงชีวิต โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ขนาดของครอบครัว ช่วงอายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอื่น ๆ ปัจจัยเหล่านี้ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับรายได้ แต่ยังเกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการด้วย ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้ สามารถอธิบายได้โดยหลักทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เริ่มต้นจาก ระดับพื้นฐาน ความต้องการทางกายภาพ และความปลอดภัยไปสู่ระดับที่เหนือกว่า คือการเป็นเจ้าของ การต้องการความเคารพและการที่ได้เป็นตัวของตัวเอง

ถ้าบุคคลสามารถตอบสนองได้ทั้งความต้องการทางร่างกายและจิตวิญญาณ คนเหล่านั้นจะมีความสุขและจิตที่ดี และนำไปสู่ความพอใจของเขา

รูปแบบที่ 2 การให้ความสำคัญในพื้นฐานข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคม การชี้วัดทางปริมาณ เช่น การศึกษา เวลาว่าง

รูปแบบที่ 3 การวัดเชิงคุณภาพทางด้านทัศนคติ ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ เป็นการวัดทัศนคติ เช่น วัดระดับความสุข ความพอใจ ความรู้สึกในการเป็นอยู่ที่ดี ไม่มีตัวเลขชี้วัดที่แน่นอนในการวัดความรู้สึกของบุคคลในด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อมต่อชีวิต

Supang Chatawanich และ Wisnee Siltrakul (2539 อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007 : 53) รายงานว่า จากการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ พบว่า คุณภาพชีวิตเป็น สภาพความเป็นอยู่ของคน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม อารมณ์ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

มิติ	ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต
กายภาพ	อาหาร น้ำ เสื้อผ้า สิ่งอำนวยความสะดวก สุขภาพ พลังงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในครอบครัวและที่ทำงาน
อารมณ์	สันติภาพที่มีประโยชน์ ความซาบซึ้งในศิลปะและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ความอบอุ่นในครอบครัว และชุมชน ความรู้สึกของความรักและความเป็นเจ้าของที่มีต่อเพื่อนและชุมชน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	สิ่งแวดล้อมที่สะอาดและมีการจัดการที่ดี ไม่มีมลพิษทางน้ำ ดิน อากาศ และ เสียง มีทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับการดำรงชีวิตและมีการสื่อสารที่สะดวก
สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม	โอกาสการได้รับการศึกษาและการเลือกอาชีพที่เท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ระบบการปกครองที่ให้โอกาสและความเสมอภาค ความยุติธรรมด้านกายภาพและสังคม ความร่วมมือในชุมชน การรักษาระเบียบ การเข้าใจผู้อื่นในชุมชน การให้คุณค่าในการนับถือศาสนา

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติ	ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต
ความคิด	มีความเข้าใจใน โลก ชีวิต สังคม การศึกษา ความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัวและสังคม ความสำเร็จในชีวิตด้วยตนเอง การยอมรับตนเอง และการมีเป้าหมายที่เหมาะสมในชีวิต
ทางจิตวิญญาณ	เป็นคนดีต่อตัวเองและสังคม ซื่อสัตย์ เห็นใจผู้อื่น ใจกว้าง กตัญญู ภักดีชาติ มีความยึดถือในศาสนา อุทิศตน และละเว้นใน การประพฤดิชั่ว

UNESCO (2005 อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007) แบ่งคุณภาพชีวิต ออกเป็น 2 ระดับ คือ จุลภาคและมหภาค เพราะคุณภาพชีวิตที่ดี เกี่ยวกับอาหาร สุขภาพ การศึกษา สภาพแวดล้อม และทรัพยากรต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก และที่อยู่อาศัย คุณค่า ศาสนา ความดี กฎหมาย ปัจจัยทางจิตวิทยา ดังนั้นการวัดคุณภาพชีวิตถูกเสนอขึ้นมาใน 2 ระดับ

## 1. ระดับแรก : ปัจจัยที่ขาดไม่ได้

- ปริมาณอาหารขั้นต่ำ
- สุขภาพดีไม่เจ็บป่วย
- ความปลอดภัยและอิสระจากสิ่งที่ไม่ถูกต้อง สภาพทางเศรษฐกิจที่ดี สังคมที่ดี และมี

ความสนใจในการมีส่วนร่วมทางการเมือง

## 2. ระดับที่สอง : การพัฒนาไปสู่ชีวิตที่ดีกว่า

- มีความเชื่อที่สอดคล้องกับสังคม การเมือง วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทาง

เศรษฐกิจ

- ความสมดุลของความต้องการกับความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมายเป้าหมาย ใน

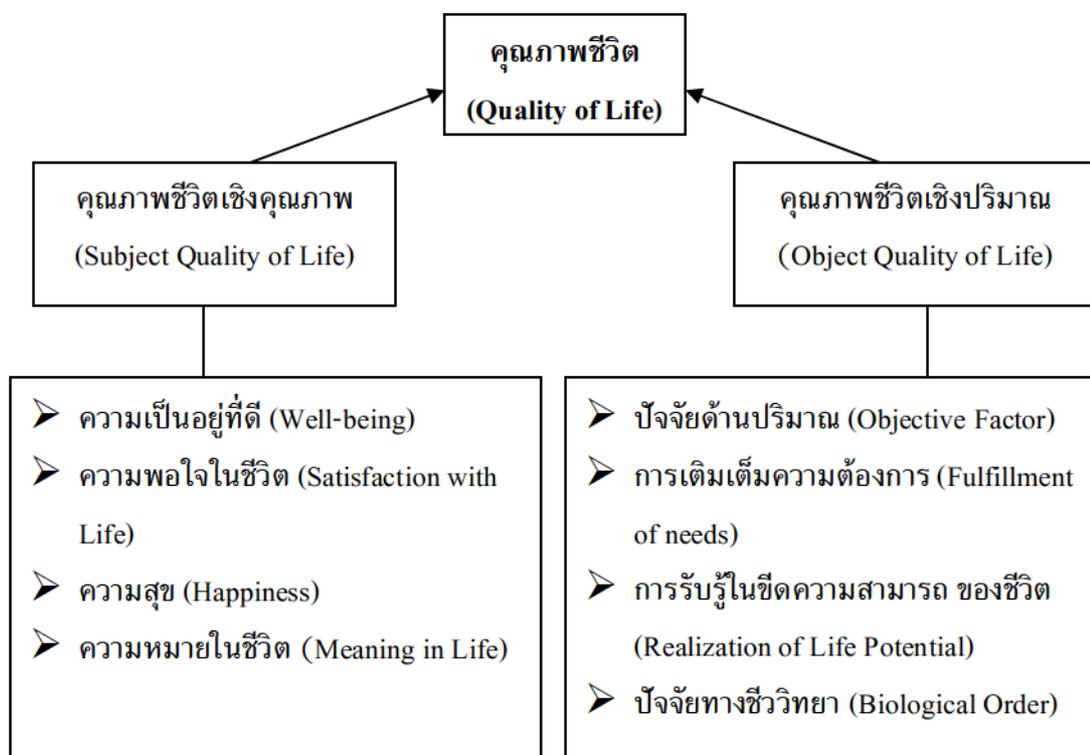
ชีวิต

- ชีวิตครอบครัวที่ดี สอดคล้องกับสังคม ชุมชน และสภาพแวดล้อม

การวัดแบบคุณภาพ มีการใช้อย่างกว้างขวางในการทำวิจัยด้านสังคมตั้งแต่ปี 1970 โดยเฉพาะวงการแพทย์ ตัวชี้วัดในความคิดนี้เป็นความรู้สึกลดภัย สุขและพอใจใน

ชีวิต ความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่อผู้อื่นและสังคม ความคิดนี้เน้นหนักในด้านจิตใจโดยเกี่ยวข้องกับความสุขในแบบปริมาณ เช่น สุขภาพ สังคม และสถานภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น

การวัดแบบปริมาณ Langlois และ Anderson (2002) กล่าวว่า การวัดทางคุณภาพเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก เช่น รายได้ ทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวก Ventegodt (2003) อธิบายว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง บุคคลรับรู้ต่อโลกภายนอก รวมทั้งความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตเชิงคุณภาพ และคุณภาพชีวิตเชิงปริมาณ

แหล่งที่มา : Vantegodt et al., 2003 (อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007 : 70)

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom 2007 : 62) วัดคุณภาพชีวิตในระดับมหภาคโดยแบ่งเป็น 7 กลุ่มพื้นฐาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 28 ตัว ได้แก่

### 1. ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

#### 1.1 รายได้

1.1.1 การกระจายรายได้โดยกลุ่มรายได้

1.1.2 การกระจายรายได้โดยแหล่งปัจจัย

## 1.2 การใช้และการออม

1.2.1 ร้อยละของครัวเรือนในการใช้จ่ายเพื่อความต้องการพื้นฐาน

1.2.2 ร้อยละของการออม

## 1.3 ความยากจน

1.3.1 เส้นความยากจน ซึ่งรัฐเป็นผู้กำหนด

1.3.2 ร้อยละของจำนวนคนใต้เส้นความยากจน วัดโดยรัฐ

## 2. สุขภาพ

2.1 อายุขัยของประชากร

2.2 ความผิดปกติทางสุขภาพ

2.2.1 ชนิดของความพิการ

2.2.2 ความเจ็บป่วยที่นำไปสู่ความพิการ

2.3 อัตราการตาย

2.3.1 อัตราการตายของทารกแรกเกิด

2.3.2 อัตราการตายของเด็ก

2.3.3 สาเหตุหลักของการตาย

2.4 สารอาหาร

2.4.1 น้ำหนักของเด็กอายุต่ำกว่า 5 ขวบ

2.4.2 น้ำหนักแรกเกิด

2.4.3 การบริโภคแคลอรี

2.4.4 อัตราการบริโภคโปรตีน คิดเป็นร้อยละเฉลี่ยของค่าคนในประเทศ

2.5 หายนะ

2.5.1 อัตราการตาย/พิการ จากความหายนะ

2.5.2 ค่าชดเชยแก่ความเสียหาย

## 3. ความรู้

3.1 อัตราการเรียน/อ่านหนังสือ

3.2 การศึกษาอย่างเป็นทางการ

3.2.1 การรับคนเข้าศึกษา

## 3.2.2 อัตราการเรียนจบ

## 3.3 การเรียนรู้ตลอดชีวิต

3.3.1 จำนวนห้องสมุดต่อประชากร 1,000 คน

3.3.2 หนังสือพิมพ์และหนังสือรายปักษ์รายเดือนต่อประชากร 1,000 คน

3.3.3 สถานีวิทยุต่อประชากร 1,000 คน

3.3.4 สถานีโทรทัศน์ต่อประชากร 1,000 คน

3.3.5 จำนวนของศูนย์การศึกษาผู้ใหญ่

## 3.4 ชีวิตและวัฒนธรรม

3.4.1 จำนวนของศูนย์วัฒนธรรม

3.4.2 อัตราการเข้าร่วมของประชากร/องค์การวัฒนธรรม

## 3.5 ชีวิตกับจิตวิญญาณ

## 4. ชีวิตการงาน

## 4.1 การว่างงาน/การรับค่าแรงต่ำ

4.1.1 อัตราการว่างงาน

4.1.2 อัตราการรับค่าแรงต่ำ

## 4.2 อัตราอุบัติเหตุที่เกี่ยวกับงาน

## 4.3 ปัญหาภาคอุตสาหกรรม

4.3.1 จำนวนการประท้วงและปิดโรงงาน

4.3.2 จำนวนการขาดงาน

## 4.4 สภาพการทำงาน

4.4.1 ชั่วโมงการทำงานต่อวัน

4.4.2 จำนวนวันหยุด

4.4.3 ความเสี่ยงต่อชีวิตและความปลอดภัย

## 5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

## 5.1 บ้านเรือน

5.1.1 ร้อยละของครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้

5.1.2 ร้อยละของครัวเรือนที่มีส้วมถูกหลักอนามัย

5.1.3 ร้อยละของครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้

5.1.4 พื้นที่อาศัยต่อหัวประชากร

- 5.1.5 อัตราการพักอาศัย
- 5.2 โครงสร้างการคมนาคมและการสื่อสาร
  - 5.2.1 ถนนวัดเป็นกิโลเมตรต่อประชากร 1,000 คน
  - 5.2.2 ขนส่งสาธารณะต่อประชากร 1,000 คน
  - 5.2.3 โทรศัพท์ต่อประชากร 1,000 คน
  - 5.2.4 อุบัติเหตุทางจราจร
- 5.3 สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ
  - 5.3.1 จำนวนครั้งของภัยธรรมชาติ
  - 5.3.2 มลพิษจากสิ่งแวดล้อม
  - 5.3.3 การลดลงของทรัพยากรธรรมชาติ
- 6. ชีวิตครอบครัว
  - 6.1 เด็ก
    - 6.1.1 เด็กเร่ร่อนต่อเด็ก 1,000 คน
    - 6.1.2 เด็กใช้ชีวิตห่างไกลพ่อแม่ต่อเด็ก 1,000 คน
    - 6.1.3 เด็กอุปการะต่อเด็ก 1,000 คน
  - 6.2 วัยรุ่น
    - 6.2.1 อัตราการติดยาในวัยรุ่น
    - 6.2.2 เหตุการณ์ของเด็กประพฤตินิโค
  - 6.3 ผู้ใหญ่
    - 6.3.1 ร้อยละของคนสูงอายุที่อยู่คนเดียวเทียบกับผู้สูงอายุทั้งหมด
    - 6.3.2 อัตราการหย่าร้าง
    - 6.3.3 ครัมเรือนที่มีผู้หญิงเป็นหัวหน้าครอบครัว
  - 6.4 ความรุนแรงในครอบครัว
    - 6.4.1 จำนวนรายงานความรุนแรง
    - 6.4.2 จำนวนรายงานการทารุณกรรมเด็ก
- 7. ชีวิตสังคม
  - 7.1 การร่วมกิจกรรมทางสังคม
    - 7.1.1 จำนวนขององค์กรอาสาสมัคร
    - 7.1.2 อัตราสมาชิกในองค์กรอาสาสมัคร

## 7.2 การมีส่วนร่วมทางการเมือง

7.2.1 จำนวนขององค์กรอาสาสมัคร

7.2.2 ความถี่ในการเลือกตั้ง

7.2.3 ร้อยละของการมาลงคะแนนเสียง

7.2.4 จำนวนพรรคการเมือง

## 7.3 ความเข้มแข็งของประชาชน

7.3.1 จำนวนการประท้วง

7.3.2 การตายในที่สาธารณะ

7.3.3 จำนวนคนหาย

## 7.4 จำนวนอาชญากรรม

7.4.1 อัตราการเกิดและชนิดของอาชญากรรม

ในประเทศไทยจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) วัตถุประสงค์โดยมีเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐานที่ต้องบรรลุ 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ดังนี้

### 1. ด้านสุขภาพ ประกอบด้วย 11 ตัวชี้วัด

1. การฝากครรภ์ให้แก่สตรีมีครรภ์ทุกคน รวมทั้งการให้วัคซีนแก่ทารก
2. การช่วยเหลือในการทำคลอดและได้รับการดูแลหลังคลอด
3. เด็กแรกคลอดมีน้ำหนักตัวเกิน 2,500 กรัม
4. เด็ก 1 ขวบได้รับวัคซีนที่จำเป็นจนครบ
5. เด็กแรกเกิดค้ำนมมารดาเกิน 4 เดือน
6. เด็กแรกเกิดถึง 5 ขวบ ได้รับอาหารที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ
7. เด็กอายุ 6-12 ปี ได้รับอาหารที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ
8. เด็กอายุ 6-12 ปี ได้รับวัคซีนที่จำเป็นจนครบ
9. ทุกคนในครอบครัวกินอาหารได้มาตรฐาน
10. คนในครอบครัวรู้วิธีการใช้ยาอย่างถูกต้อง
11. คนอายุเกิน 35 ปี ได้รับการตรวจร่างกายประจำปี

### 2. ด้านความสะอาดในที่อยู่อาศัย คนได้อาศัยในพื้นที่ที่เหมาะสม ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด

1. บ้านมีความปลอดภัย ถาวร และอยู่ในสภาพที่ดี

2. ครั้วเรือมนี้น้ำสะอาดในการอุปโภคบริโภคตลอดปี
  3. ครั้วเรือมนี้น้ำใช้เพียงพอตลอดปี
  4. ครั้วเรือมนีสู่ขาที่เหมาะสม
  5. ครั้วเรือมนไม่ถูกรบกวนด้วยมลภาวะ
  6. ครั้วเรือมนมีระบบป้องกันภัยธรรมชาติที่เหมาะสม
  7. ครั้วเรือมนมีบรรยากาศที่อบอุ่น
3. ด้านการศึกษา ประชากรมีช่องทางในการศึกษา ประกอบด้วยตัวชี้วัด 8 ตัวชี้วัด
1. เด็กอายุระหว่าง 3-5 ปี สามารถเข้ารับการอนุบาลก่อนวัยเรียน
  2. เด็กอายุระหว่าง 6-15 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี
  3. หลังจากจบการศึกษาภาคบังคับเด็กจะได้รับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
  4. ถ้าไม่ได้รับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เด็กจะได้รับการฝึกอาชีพ
  5. ประชากร อายุ 15-60 อ่านออกเขียนได้ โดยเฉพาะภาษาไทย
  6. สมาชิกในครั้วเรือมนได้รับข่าวสารที่มีประโยชน์ อย่างน้อย 5 ครั้งต่อ 1 สัปดาห์
4. รายได้อัตราก้าวหน้า ประชากรมีอาชีพและรายได้เพียงพอต่อการใช้ชีวิต ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด
1. ประชากรอายุ 18-60 ปี มีอาชีพและรายได้
  2. ครั้วเรือมนมีรายได้เฉลี่ยอย่างต่ำ 20,000 บาทต่อปี
  3. มีการออมในครั้วเรือมน
5. การบ่มเพาะคุณค่าความเป็นไทย การบ่มเพาะคุณค่าที่ดีในชีวิต ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด
1. สมาชิกในครั้วเรือมนไม่ติดสุรา
  2. สมาชิกในครั้วเรือมนไม่ติดบุหรี่
  3. จากอายุ 6 ปี ทุกคนจะมีกิจปฏิบัติทางศาสนาอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์
  4. ผู้สูงอายุได้รับการดูแลจากสมาชิกในครอบครัว
  5. คนพิการได้รับการดูแลจากสมาชิกในครอบครัว
6. การมีส่วนร่วมพัฒนาสังคม ประชากรตระหนักและมีส่วนร่วมในการใช้สิทธิปกป้องชุมชนของตนให้เกิดผลประโยชน์ ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด
1. สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิกกลุ่มที่ก่อตั้ง
  2. สมาชิกในครอบครัวมีการถกแถลง เพื่อชุมชนที่ดีขึ้น
  3. คนในครอบครัวมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหมู่บ้าน

#### 4. การรับผิดชอบในการออกเสียงเลือกตั้ง

สำหรับการวัดระดับคุณภาพ เป็นการวัดระดับกลุ่มหรือบุคคล ได้แก่ ตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม อาชญากรรม ความมั่งคั่ง สถานภาพในสังคม ระดับอัตราความยากจน หรือ สภาพความเป็นอยู่

Rahman et al. (2003) ได้แบ่งองค์ประกอบ ออกเป็น 8 กลุ่ม เพื่อศึกษาปัจจัยหลักของการมีชีวิตที่ดี

1. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและเพื่อน เป็นความสัมพันธ์ที่เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับความเป็นอยู่ที่ดีของคน เป็นที่เข้าใจว่าบุคคลที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวและเพื่อน มีความสุขกว่าคนที่ขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ความสัมพันธ์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2. อารมณ์ อารมณ์ที่ดี วัดโดยระดับความสุข ความสุขของคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้หรือการบริโภค แต่เป็นผลกระทบของความเครียด ความกดดัน และสภาพจิตใจ

3. สุขภาพ สุขภาพที่ดีเป็นพื้นฐานของคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพของบุคคลส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและอ้อมต่อคุณภาพชีวิต มีรายงานเรื่องสุขภาพที่ดี นำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น และในทางกลับกันรายได้ที่ดีส่งผลให้สุขภาพดี

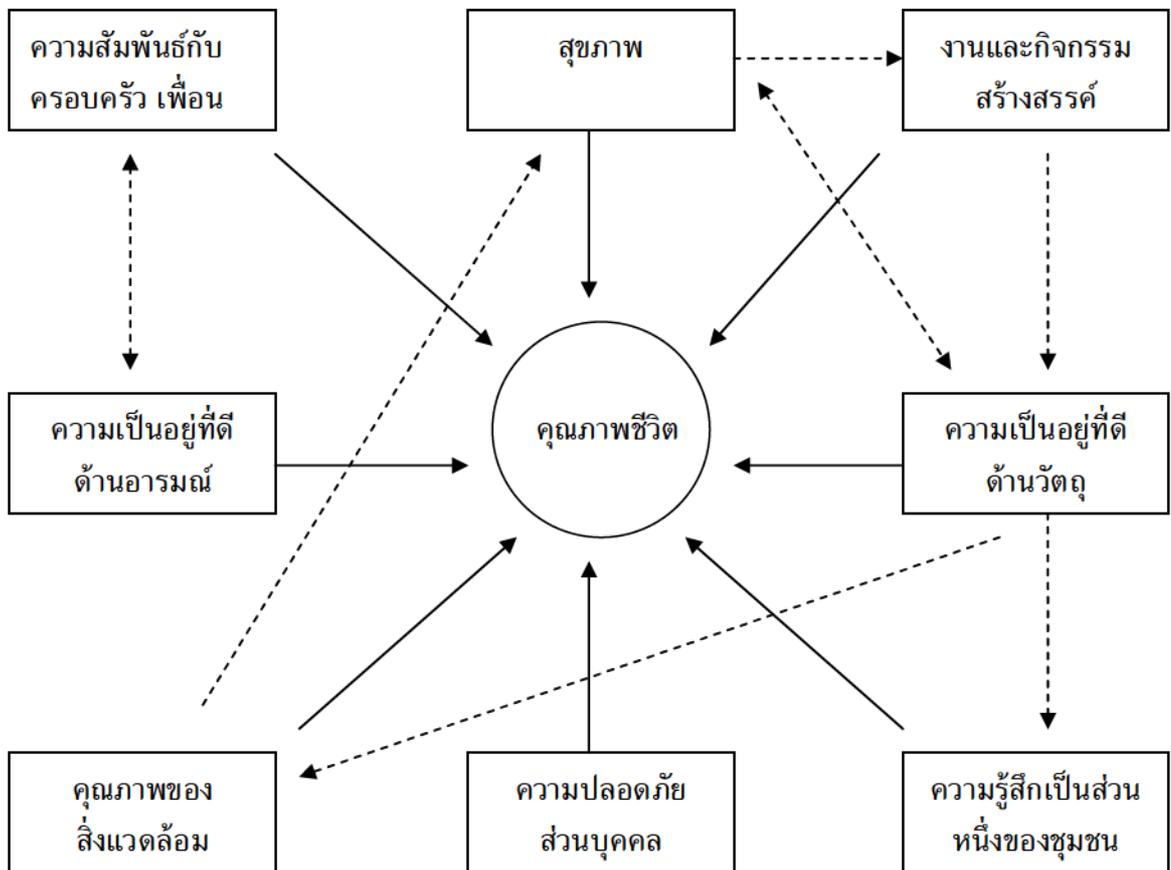
4. วัตถุประสงค์ของ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้านวัตถุประสงค์ทั้งในทางบวกและลบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี ตัวอย่างเช่น ความเป็นอยู่ที่ดีเกี่ยวข้องกับรายได้ เพราะทำให้ได้สิ่งของที่ต้องการ คนก็จะพยายามหารายได้ให้มากขึ้น

5. ความเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนแวดล้อม ให้ความสำคัญในด้านการมีส่วนร่วมทางการเมือง อีสรภาพ และความเป็นประชาชนของบุคคล

6. งานและกิจกรรมสร้างสรรค์ของบุคคล ให้ความสำคัญในการมีงานทำและมีการสร้างสรรค์

7. ความปลอดภัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับคุณภาพชีวิตที่ดี บุคคลหนึ่งสามารถอยู่อย่างมีความสุขในสังคม แต่การมีชีวิตอยู่อย่างไม่ปลอดภัยมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต

8. คุณภาพของสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตไม่สามารถถูกละลายได้ การให้ความสำคัญระหว่างคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป คุณภาพสิ่งแวดล้อมมีผลต่อบุคคล เช่น การอยู่ในชุมชนแออัดจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตของ Rahmen et al.

แหล่งที่มา : Rahmen et al. 2003 (อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007 : 75)

องค์การอนามัยโลก (WHO) ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตว่าเป็นสภาพทางกายทางจิตวิญญาณ และการอยู่ในสังคม การที่บุคคลรับรู้คุณภาพชีวิตนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและความเชื่อ ซึ่งเป็นผลมาจากการตั้งเป้าหมายและความคาดหวังถึงมาตรฐานและคุณภาพชีวิต ได้จัดทำเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (World Health Organization Quality of Life Instrument (WHOQOL-BREF-THAI) เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตที่พัฒนามาจากกรอบแนวคิดของคำว่าคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึงการประเมินค่าที่เป็นจิตนิตย (Subjective) ซึ่งสัมพันธ์อยู่กับบริบททางวัฒนธรรม สังคม และสภาพแวดล้อม เพราะฉะนั้นนิยามของ QOL จะเน้นไปที่การรับรู้ในเรื่อง

คุณภาพชีวิตของผู้ตอบไม่ได้คาดหวังที่จะเป็นวิธีการรักษาที่มีต่อคุณภาพชีวิต (สุวรรณ มหัตนรินทร์กุล และคณะ, 2540)

คุณสมบัติของเครื่องวัดที่พัฒนาขึ้นขององค์การอนามัยโลกมี 100 ข้อ โดยทำการเลือกคำตอบมาเพียง 1 ข้อ จากแต่ละหมวดใน 24 หมวด และรวมกับหมวดที่เป็นคุณภาพชีวิต และสุขภาพทั่วไปโดยรวมอีก 2 ข้อคำถาม ผู้เชี่ยวชาญได้นำไปทดสอบความเข้าใจภาษากับคนที่มีความรู้พื้นฐานแตกต่างกัน โดยเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha coefficient เท่ากับ 0.8406 ค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.6515

เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL-BREF-THAI ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ชนิด คือ แบบภาวะวิสัย (Perceived objective) และอัตวิสัย (self-report subjective) จะประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (physical domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงผลกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่จำเป็นต้องพึ่งพาต่าง ๆ

2. ด้านจิตใจ (psychological domain) คือการรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ต่อตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง ความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้ต่างๆ การจัดการความเศร้า ความกังวล ความเชื่อต่าง ๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (social relationships) คือการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์

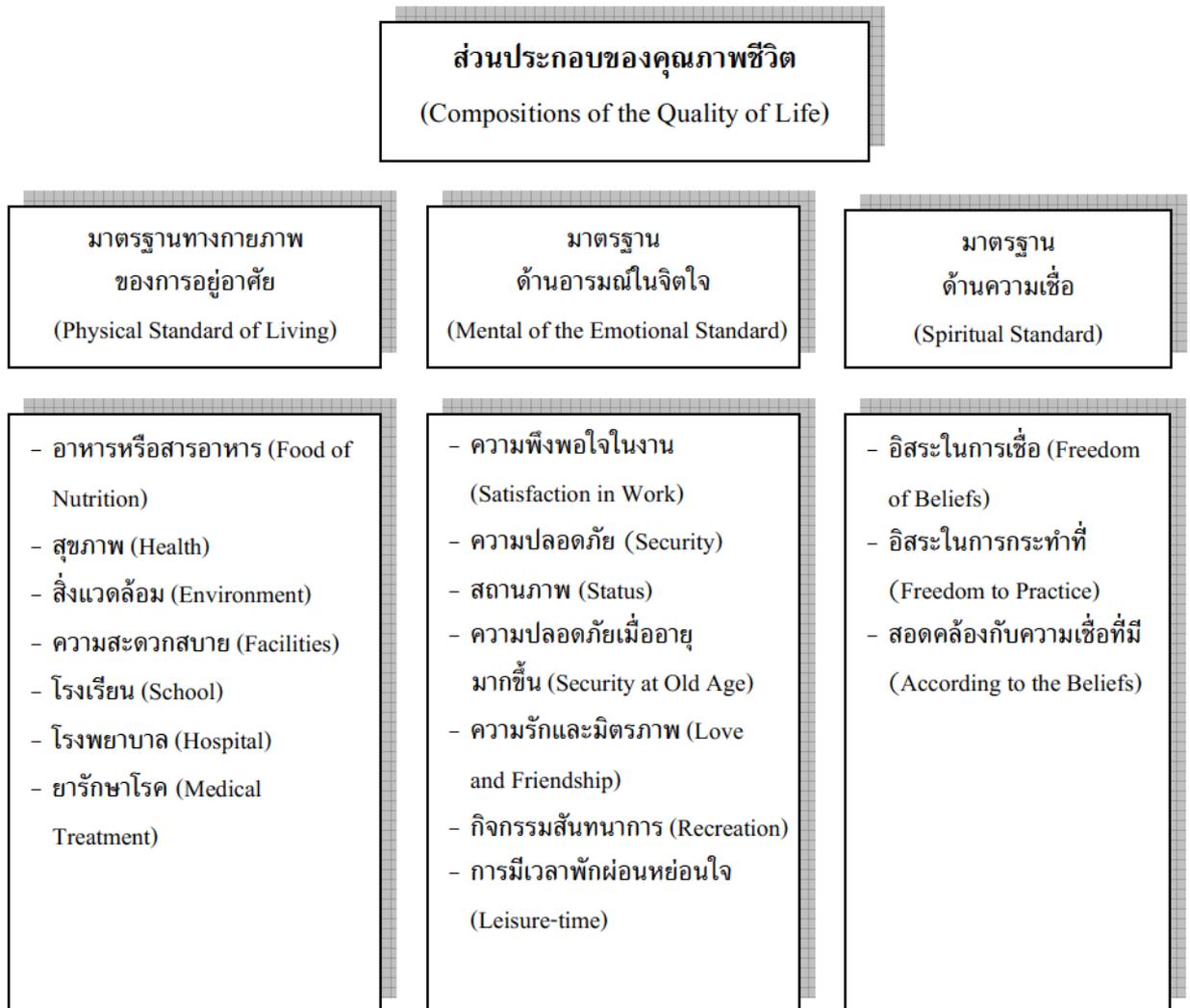
4. ด้านสิ่งแวดล้อม (environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ทางการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะ

ได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

Fuller (2003 อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007 : 56) ในมุมมองที่ใกล้เคียงกันในการวัดคุณภาพชีวิต โดยกล่าวว่า คุณภาพชีวิต ประกอบด้วย 3 มิติ 1) กายภาพ (Physical) มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ มลพิษ ความหนาแน่นประชากร สุขภาพและสภาพความเป็นอยู่ 2) สังคม มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ การศึกษา สุขภาพ ความปลอดภัยในครอบครัว 3) ทางด้านจิตใจ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ความพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวัง ความอึดอัดในชีวิต

มีวิธีการวัดคุณภาพชีวิต 3 วิธี

1. มาตรฐานทางกายภาพ ในการดำรงชีวิต ประกอบด้วย อาหารและสารอาหาร สุขภาพ ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม โรงเรียน โรงพยาบาล และอื่น ๆ
2. มาตรฐานของชีวิตในด้านจิตใจและอารมณ์ ประกอบด้วย ความรัก มิตรภาพ ครอบครัว การมีลูกหลาน กิจกรรมสันทนาการ การศึกษา ความพอใจในงาน สถานภาพ และความปลอดภัยในชีวิต
3. มาตรฐานของชีวิตในด้านจิตวิญญาณ ประกอบด้วย อิสระในการมีความเชื่อและความสามารถปฏิบัติตามความเชื่อนั้นได้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ส่วนประกอบของคุณภาพชีวิต

แหล่งที่มา : Fuller, 2003 (อ้างถึงใน Thanawit Butr-Udom, 2007 : 56)

## 2.2.2 ตัวแบบ กรอบแนวคิดขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975: 12-15 อ้างถึงใน สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์, 2546 :12 - 14)) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life แบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่น ในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนี้เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทน ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและปลอดภัยซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Continued Growth and Security)งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่อทำงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) คือ โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

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

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

7. เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space) คือ ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานอย่างไร ทั้งในเรื่องของเวลา พฤติกรรม ทัศนคติ โดยเฉพาะบทบาท และการแบ่งเวลากับชีวิตครอบครัว การพักผ่อน ดังนั้นควรมีการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก (Social Relevance of Work) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้น เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญ อาชีพ และเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

Fombum et al (อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541 : 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของการทำงานไว้ว่า ประกอบไปด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ

1. เป็นชุดของผลลัพธ์ (outcome) ของพนักงานแต่ละคนซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้า อัตราการเกิดอุบัติเหตุมีน้อย

2. เป็นชุดของการปฏิบัติการขององค์กร (organization practices) ได้แก่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การทำงานให้มีคุณค่า ระบบการให้รางวัล และผลตอบแทน สภาพการทำงานที่ดี

3. เป็นรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้น และปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรทั้งในด้านผลผลิตและคุณภาพ

Skrovan (1983: 1-6 อ้างถึงใน สรวงสวรรค์ ตะปินตา, 2541 : 51-52) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. Development คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการ หรือการดำเนินการด้านต่าง ๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. Dignity คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับความสามารถจากผู้อื่นหรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใดๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นรอบข้างว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3. Daily Practice คือ การปฏิบัติงานประจำวัน โดยคนทั่วไปต้องใช้เวลอย่างน้อย ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น องค์กรประกอบหนึ่งที่สำคัญคือ องค์กรนั้นจะต้องมีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น การประสานงานที่ดี เพื่อผลงานในแต่ละวัน ต่อเนื่องไปยังผลงานระยะยาว จึงจำเป็นที่แต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

Ghilsalli และ Nanior (1955 : 430-433) องค์กรประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ

2. สถานะทางสังคมการได้รับตำแหน่งที่ดีหรือการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

3. อายุ

#### 4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้าลูกน้อง  
 ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535 : 38-39) ได้เสนอแนวคิดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้าง
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. การได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

บุญเจือ วงษ์เกษม (2529 -2530 : 29-33) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน มีส่วนประกอบ  
 ดังนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงาน
2. การยอมรับ มีการยอมรับว่าบุคคลแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การ เป้าหมาย และค่านิยม

4. ความก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลลัพธ์ที่ได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น การทำงานที่ท้าทาย การได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การได้มีโอกาสพัฒนาทักษะและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่งขั้น ฐานะ รวมทั้งผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ เช่น สวัสดิการ

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่ทุกคนต้องได้รับ

#### ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Hackman และ Sutte (1977 : 9) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

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

นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Schuler, Butell และ Youngblood (1989 : 492) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น

4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานมีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียงออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน

Gordon (1991 : 4) กล่าวไว้ว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหาร และสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” จะมีผลโดยตรงต่อคน จะทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานของงานและระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่ การได้รับความยุติธรรม (Blum และ Naylor, 1968 อ้างถึงใน สุนันท์ นิยมในธรรม และคณะ, 2546) และความพึงพอใจทั้งหมดของบุคคลซึ่งได้รับจากงานของเขา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา องค์กรและสภาพแวดล้อม รวมทั้งเป็นผลมาจากอิทธิพลของโครงสร้างทางบุคลิกภาพ (Beach , 1973 อ้างถึงใน พยุง วีระภินันท์, 2532) ซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล สามารถศึกษาได้จากกลุ่มทฤษฎี content theories อันเป็นทฤษฎีที่มุ่งใช้ความต้องการของปัจเจก (Individual Needs) สำหรับบุคคล อธิบายพฤติกรรมและทัศนคติของคนในการทำงาน

2.2.3.1. ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs theory) ของนักจิตวิทยาที่ชื่อ Abraham Maslow มาสโลว์เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงมากนั้น เขาแบ่งขั้นของความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้นใหญ่ๆ (อ้างถึงใน อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 292-296) คือ

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการปัจจัยที่เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต เช่น ความต้องการรับประทานอาหาร ความต้องการที่จะพักผ่อน ความต้องการอากาศที่จะหายใจ ความต้องการที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นต้น ความต้องการด้านร่างกายมีลักษณะที่สำคัญคือ จะต้องเป็นความต้องการที่สามารถบรรลุได้ด้วยเวลาอันสั้น และความต้องการแต่ละด้านต้องเป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ ความต้องการทางด้านร่างกายถือเป็นความต้องการที่ขาดไม่ได้ ครอบคลุมชีวิตมนุษย์ยังมีชีวิตอยู่

2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security or Security needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยและมั่นคงมากขึ้น จนทำให้ความต้องการด้านนี้มีความสำคัญเหนือด้านอื่นๆ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยและมั่นคงดังกล่าวรวมเอาความ ปลอดภัย ความมั่นคงทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงาน เช่น มนุษย์อยากมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจในรูปของค้ำประกันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนในระยะยาว

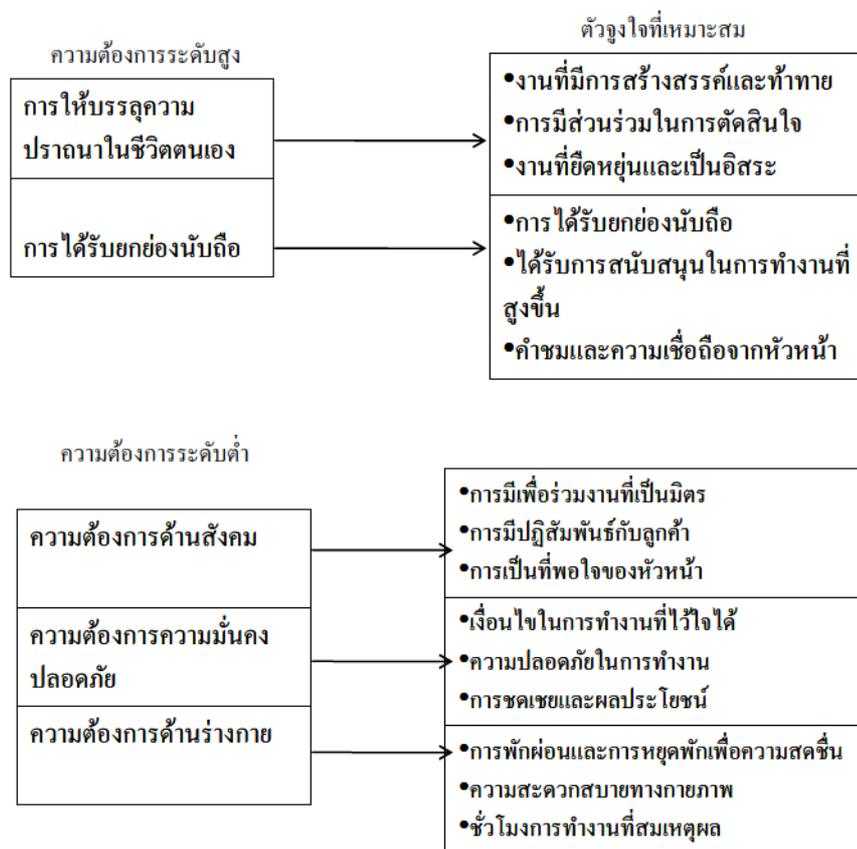
3) ความต้องการด้านความเป็นสมาชิกของสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการความมั่นคง มั่นคง ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ลดความสำคัญลง ความต้องการด้านสังคมจะเข้ามาแทนที่ มีความสำคัญมากที่สุดแทนที่ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านนี้เกิดจากธรรมชาติของมนุษย์ที่ถือว่าเป็นสัตว์สังคม โดยปกติย่อมต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มก็เกิดความต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และอาจขยายเป็นความต้องการมีส่วนร่วมไปยังกลุ่มอื่นอีกด้วย

4) ความต้องการเกียรติยศและการยอมรับนับถือ (Esteem or Recognition needs) เมื่อบุคคลได้มีส่วนร่วมในกลุ่ม ความต้องการด้านสังคมก็จะลดความสำคัญลง ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และการยอมรับนับถือจะเลื่อนความสำคัญขึ้นไปแทนที่ ความต้องการด้านนี้เกิดจากมนุษย์ ภายหลังจากที่ได้เข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มแล้ว มิใช่อยากเป็นแค่เพียงสมาชิก แต่ยังต้องการเกียรติยศ การยอมรับนับถือ ยอมรับจากกลุ่มจะช่วยให้บุคคลรู้สึกมั่นใจ รู้สึกมีเกียรติหรือบางทีอาจรู้สึกว่ามีอำนาจ

5) ความต้องการบรรลุถึงความปรารถนาในชีวิตของตนเอง (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายหลังจากได้รับความต้องการในระดับอื่น ๆ มาแล้ว ซึ่งเป็นความต้องการให้บรรลุถึงความปรารถนาในชีวิตของตนเอง ซึ่งเป็นความต้องการที่สอดคล้องกับความใฝ่ฝันในชีวิตการเป็นมนุษย์ของเขา ที่เขาจะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้บรรลุความปรารถนา

นั่น ความต้องการแสดงออกถึงความสามารถของแต่ละบุคคลย่อมไม่เหมือนกัน เพราะทุกคนมีความแตกต่างกัน

แนวความคิดของ Maslow ช่วยให้เกิดเข้าใจในความต้องการของคนในการทำงาน และทำให้ได้ข้อสรุปว่าปัจจัยอะไรที่ทำให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยสามารถนำมาเชื่อมโยงกับการบริหาร ที่จะทำให้สามารถบรรลุความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 การจูงใจให้บรรลุความต้องการของบุคคลของ Maslow

แหล่งที่มา : อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 296.

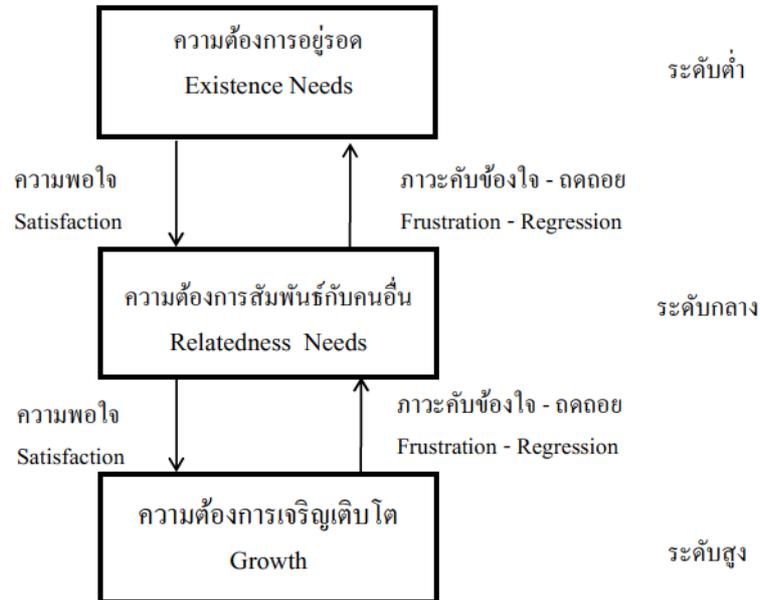
### 2.2.3.2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีนี้ได้แบ่งความต้องการเป็น 3 ระดับ (อ้างถึงใน อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 296-298) ได้แก่

1) ความต้องการให้อยู่รอด (existence needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางกายภาพ รวมทั้งความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ทั้งนี้เพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด ดังนั้น หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ความต้องการอยู่รอดจึงเป็นความต้องการระดับเดียวกับความต้องการทางร่างกาย และความต้องการด้านความปลอดภัยนั่นเอง

2) ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ในสังคม เทียบได้กับความต้องการทางสังคม

3) ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs) เป็นความต้องการด้านพัฒนาไปสู่การเติบโตทั้งในด้านหน้าที่การงานและทางด้านจิตใจ ความต้องการระดับนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem need) และความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในชีวิตตัวเองนั่นเอง (self - actualization) ดังภาพที่ 2.5



### ภาพที่ 2.5 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

แหล่งที่มา : อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 297.

หมายเหตุ : 1) ลูกศรหัวลง ↓ หมายถึง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง แล้วจะทำให้เกิด ความพอใจและพัฒนาไปสู่ความต้องการในระดับสูงกว่า

2) ลูกศรหัวขึ้น ↑ หมายถึง ความต้องการที่ไม่ต้องการตอบสนอง แล้วจะทำให้เกิด ความคับข้องใจ-หดหู่และถดถอยกลับไปอยู่ในความต้องการระดับต่ำ

ในทฤษฎี ERG ไม่ได้อธิบายว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน ความต้องการที่สูงกว่าจึงกระตุ้นให้เกิด ซึ่งทฤษฎีนี้พิจารณาความต้องการทั้ง 3 ระดับสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลได้พร้อม ๆ กันไป

### 2.2.3.3 ทฤษฎี acquired – need ของ McClelland

ทฤษฎีของ McClelland มีความต้องการ 3 ชนิด อันเป็นที่มาของการจูงใจนั้น (อ้างถึงใน อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 298-299) ประกอบด้วย

1) ความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Need for achievement) คือ ความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความต้องการในการแก้ไขปัญหาหรือการเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานที่ซับซ้อน

2) ความต้องการอำนาจ (Need for power) ได้แก่ ความปรารถนาในการควบคุมบุคคลอื่น ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความต้องการการมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของพวกเขาเหล่านั้น ตลอดจนความต้องการการมีหน้าที่รับผิดชอบ

3) ความต้องการมิตรภาพ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาในการเป็นที่ได้รับการยอมรับและสามารถรักษาความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ที่อบอุ่นกับคนอื่น ๆ ได้ ทำให้ตนเองเป็นที่รักและปรารถนาของผู้อื่น

ปัจเจกบุคคลแต่ละคนจะเรียนรู้และพัฒนาความต้องการเหล่านี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคนเป็นสำคัญ รวมทั้งจะขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของแต่ละคนกับลักษณะงานที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลเหล่านั้นอีกด้วย

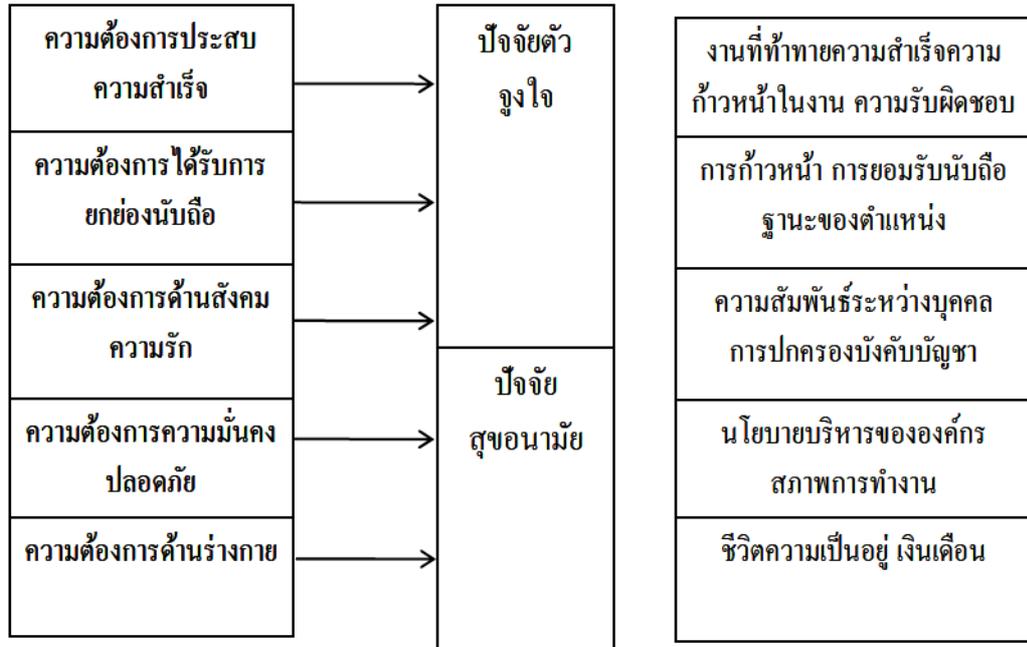
### 2.2.3.4 ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

Herzberg ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจ และได้สรุปปัจจัยในการจูงใจออกเป็น 2 ปัจจัยด้วยกัน(อ้างถึงใน อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 300-302) คือ

1) ปัจจัยเกี่ยวกับสุขอนามัยหรือการบำรุงรักษา (hygiene or maintenance factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ (Job context) อยู่คือ ฐานะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงาน และกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายขององค์กร และวิธีการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน ปัจจัยบำรุงรักษานี้ถ้าหากบกพร่องไปจะทำให้องค์กรมีปัญหาคความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

2) ปัจจัยตัวจูงใจ (Motivation Factor) เกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ดี (good job context) และมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ คือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและคุณลักษณะของงานนั้น ๆ ปัจจัยจูงใจนี้จะช่วยให้คนอุทิศตัวให้องค์กรอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในที่สุด

หากจะเปรียบเทียบกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์แล้วจะเห็นว่ามี่ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือจูงใจนั้นคล้ายกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มาสโลว์กล่าวไว้ ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 การเปรียบเทียบทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กและมาสโลว์  
แหล่งที่มา : อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 301.

การเปรียบเทียบระดับความต้องการของ Maslow Herzberg Alderfer และ McClland จะเห็นได้ว่าทฤษฎีความต้องการเหล่านี้มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ความต้องการระดับต่ำและความต้องการระดับสูง (อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 304-305)

ความต้องการระดับต่ำของมาสโลว์คือ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคมนั่นเอง โดยความต้องการทั้ง 3 ชั้นนี้เปรียบได้กับปัจจัยสุขภาพอนามัย (hygiene factor) ของเฮอริชเบอร์ก และความต้องการอยู่รอด (existent) รวมทั้งความต้องการสัมพันธ์ (relateness) ของอัลเดอร์เฟอร์ และความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) ของแมคคลีแลนด์

สำหรับความต้องการในระดับสูง ในส่วนของมาสโลว์ก็คือความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและความต้องการบรรลุเป้าหมายในชีวิตตัวเอง เปรียบได้กับความต้องการของนักวิชาการอีก 3 ท่านคือ ความต้องการในปัจจัยการจูงใจ (motivator factor) ของเฮอริชเบอร์ก ความต้องการ

เจริญเติบโตของอัลเดอร์เฟอร์ และความต้องการอำนาจและความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ เฮอรัชเบอร์ก อัลเดอร์เฟอร์และแม็คคลีแลนด์

แหล่งที่มา : อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 305.

## 2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ หลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีพื้นฐานจากคุณภาพชีวิตที่ดีและเชื่อมโยงไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแนวคิดของนักทฤษฎี นักวิชาการ และนักวิจัยต่างๆ มีดังนี้

Lewin (1981 : 47-51) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ (Pay and Benefits)
2. สภาพของการทำงาน (Conditions of Employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (Employment Stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of Work)
5. มีอิสระ (Autonomy)
6. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations With Supervisor)
8. ขั้นตอนของการเรียกร้อง (Appeals Procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of Resources to Get Work Done)
10. ความอาวุโส (Seniority in Employment)

Werther และ Davis (1982 : 66-67) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคคล พิจารณาจากสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความต้องการของบุคคล การจูงใจของบุคคลในการทำงาน ได้แก่ องค์ประกอบของพฤติกรรมบุคคลคือการรับรู้ ค่านิยม ทักษะสติ และภาวะการจูงใจ
2. ปัจจัยด้านการจัดการ เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์การต่างๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการหน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน
3. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ภาวะการแข่งขัน

Huse และ Cumming (1985) กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานมี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment)

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ โดยพิจารณาจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย ทำท่าย มีอิสระในงาน งานที่ถูกระบุว่ามีมีความสำคัญ

4. มีความก้าวหน้า (Growth)

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน เป็นมิตร เอื้ออาทร ร่วมมือร่วมใจ มีความเป็นหนึ่ง

6. ระเบียบข้อบังคับ (Constitutionalism) การมีความเสมอภาคและยุติธรรมในการบริหารงาน ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

7. ความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (Total Life Space)

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ความรู้สึกที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม และรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร

Kerce และ Kewley (1993 : 194) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่ามี 4 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ได้แก่ ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสที่จะก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ภาวะสุขภาพ ทรัพยากร

2. โอกาสในการพัฒนาทักษะ การนิเทศงาน

3. ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลาย ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความนัยสำคัญ ความเป็นอิสระ การให้ข้อมูลย้อนกลับ

4. ความผูกพันในงาน

University of Portsmouth (2007 อ้างถึงใน Kalayanee Koonmee และ Busaya Virakul, 2007: 72) วัดคุณภาพชีวิตการทำงานใน 6 เรื่อง คือ

1. ความพึงพอใจในงานและอาชีพ (job and career satisfaction)

2. การอยู่ดีกินดีโดยทั่วไป (general well-being)

3. ความเครียดจากงาน (stress at work)

4. การควบคุมดูแลงาน (control at work)

5. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างที่ทำงานและที่บ้าน (home-work interface)

6. สภาพการทำงาน (working conditions)

Huang, Lawler และ Lei (2007 : 735-750) วัดคุณภาพชีวิตการทำงานใน 4 มิติ

1. สมดุลชีวิตกับงาน (work-life balance)
2. คุณลักษณะงาน (job characteristics)
3. พฤติกรรมควบคุมดูแลงาน (supervisory behavior)
4. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์/กำไร (compensation and benefits)

ข้อค้นพบแสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบต่อพันธสัญญาในองค์กร และ แสดงให้เห็นว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและงาน มีผลกระทบทางบวก ที่ทำให้พนักงานหรือลูกจ้างลดความตั้งใจที่จะออกจากงาน

จากแนวคิดด้านปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการข้างต้นพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมี 9 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

#### 2.2.4.1 ค่าตอบแทน

Walton (1974 : 12-16) กล่าวว่า ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นที่ลักษณะคล้ายกัน

ค่าตอบแทน ตามกฎหมายไทย เรียกว่า ค่าจ้าง ซึ่งรวมถึงเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน โบนัส ค่าตอบแทนเป็นเงินประจำวัน ประจำสัปดาห์ เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ ตามความหมายของกฎหมายคุ้มครองแรงงานของไทยให้คำนิยามของค่าจ้างว่า เงิน หรือเงินและสิ่งของที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างเป็นการตอบแทนการทำงานในเวลาปกติของการทำงานหรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ทำได้ และรวมถึงเงินหรือเงินและสิ่งของที่จ่ายให้ในวันหยุดซึ่งลูกจ้างไม่ได้ทำงานและในวันลาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์และชัยศ สันติวงษ์ (2548 : 26) กล่าวว่า การที่ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีธรรมชาติในแง่หนึ่ง คือ ความต้องการทางเศรษฐกิจ จะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ กลไกในการดำเนินงานส่วนหนึ่งมักเป็นเหตุผล และจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินมาตอบสนองความต้องการที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอด ซึ่งจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งบุคคลภายนอกจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นและประเภทของงานแบบเดียวกันอีกว่า สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเท่าเทียมกับผู้อื่นได้รับหรือไม่ ตามความรู้สึกของตน

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 7-12) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and Wage) ซึ่งพิจารณาเป็น 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair pay) คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (Equal pay for equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job analysis) การประเมินค่างาน (Job evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay structure) มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay) คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่ และลูก 2 คน ได้

เสนาะ ดิยาวี (2534 : 199) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงานอาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงการทำงาน ส่วนเงินเดือน ได้แก่ รายได้ที่ได้ประจำในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามชั่วโมงการทำงานหรือผลผลิตในการดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพเกิดความร่วมมือร่วมใจ และมีความจงรักภักดีในองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับการให้ผลประโยชน์และค่าตอบแทน ดังนั้นค่าตอบแทนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนในการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ การจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน และสิ่งตอบแทนอื่น ๆ เป็นหน้าที่ขององค์การหรือหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างถูกต้องและยุติธรรม

พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 151) ได้ให้ความหมายว่า ค่าจ้าง (Wage) หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นค่าตอบแทนโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงในการทำงานของคนงาน เพราะค่าจ้างส่วนใหญ่กำหนดไว้สำหรับผู้ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมง ที่เรียกว่า Nonsupervisor หรือ Bluecollar ส่วนเงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลได้รับเป็นค่าตอบแทนการทำงานถือเกณฑ์การจ่ายเหมาเป็นรายเดือนและถือเป็นรายได้ประจำ เรียกว่า White-collar และ Professional ซึ่งค่าตอบแทนมีความสำคัญ คือ 1) เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแลกเปลี่ยนเป็นสิ่ง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจของคนได้ 2) เป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจและยอมรับว่า ตนเป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่ง ในสังคมที่สามารถทำสิ่งใด ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ 3) เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลง ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้

ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพหรือด้อยลง ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

วุฒิชัย จ่านงค์ (อ้างถึงใน สุพจน์ แก้วจรธนายแสง, 2536 : 24) กล่าวว่าเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น พิจารณาในเรื่อง

1) ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานเพียงพอดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

2) ความยุติธรรม ซึ่งจะประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากเมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

อุทัย หิรัญโต (2525 : 133) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการพิจารณากำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างไว้ดังนี้

1) เพื่อเสาะหาคนที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะจูงใจให้คนมาทำงาน ถ้าองค์กรใดกำหนดอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนต่ำ ย่อมไม่มีคนสนใจ แต่ถ้าอัตราค่าจ้างและเงินสูงจะเป็นเครื่องจูงใจให้คนมาสมัครงานมากและมีโอกาสเลือกสรรได้กว้างขวาง นอกจากนี้ การกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างนั้น จะต้องคำนึงถึงอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนขององค์กรนั้นด้วย คือพยายามให้ทัดเทียมกัน มิฉะนั้นแล้วจะไม่สามารถดึงดูดคนมีความรู้ความสามารถมาทำงานได้

2) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับคนงาน ทั้งนี้ นายจ้างจะต้องพยายามให้เขาเห็นว่าอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างนั้น กำหนดอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำอย่างแท้จริง การกำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนโดยเอาเปรียบลูกจ้างเกินไป จะก่อให้เกิดการเรียกร้องและก่อความยุ่งยากไม่สิ้นสุด

3) เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต ค่าจ้างแรงงานนั้นเป็นต้นทุนการผลิตขององค์กรและเป็นการจ่ายเงินก้อนใหญ่ ซึ่งจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่และศึกษาวิเคราะห์อยู่เสมอว่า ผลผลิตขององค์กรที่ได้คุ้มกับอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนที่จ่ายไปหรือไม่

4) เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การทำงานที่ปราศจากการกระตุ้นหรือส่งเสริมกำลังใจนั้น ย่อมจะขาดความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงและความคิดริเริ่มการกระตุ้นกำลังใจนั้น มีทางปฏิบัติได้หลายทาง เช่น การชมเชยให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งฐานะ เป็นต้น แต่มีอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญมาก คือการกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างที่เหมาะสม

ความสำคัญของการจ่ายค่าตอบแทนต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

การจ่ายค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากการจ่ายค่าตอบแทนเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการทำงานได้เต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดความร่วมมือร่วมใจ และมีความรักในองค์กรนั้น ๆ ด้วย ดังนั้น การจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นหน้าที่ที่สำคัญหนึ่งขององค์กร และจะต้องปฏิบัติด้วยความเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม มิฉะนั้นแล้วอาจจะเป็นจุดที่ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้โดยง่ายต่อไป

#### 2.2.4.2 การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร

ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าพนักงานได้พัฒนาและใช้ทักษะต่าง ๆ ของเขาอย่างสูงสุดและเต็มความสามารถแล้ว เขาก็จะมีโอกาสได้พัฒนาตนเอง มีช่องทางให้ได้ทำงานที่ใช้ทักษะสูงขึ้น และมีความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ นั้น เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการบริหารงานบุคคล ดังมีนักวิชาการได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้มากมาย

สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข (2524 : 1) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญให้แก่บุคลากรในองค์กร อันนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมอย่างค่อนข้างจะถาวร ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 193) ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ ให้มีคุณภาพประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจขององค์กร

ความสำคัญของการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งขององค์กรที่จะพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ฉะนั้น การมีบุคลากรที่มีความถึงพร้อมในทักษะต่าง ๆ สิ่งหนึ่งคือการพัฒนาบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กอปรกับปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นเทคนิค เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงมีความสำคัญ และจำเป็นยิ่งต่อองค์กร

กุลธน ธนาพงศธร (2526 : 169-171) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1) ช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น สามารถแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จรุ่งเรืองในที่สุด

2) ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง

3) ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย

4) ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำ เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะเกิดความเข้าใจในลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ

5) ช่วยกระตุ้นบุคลากรต่าง ๆ ให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใด ๆ ในองค์กร มักจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถที่บุคคลนั้นจะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการเลื่อนขั้นได้ ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่ได้รับการเลื่อนขั้นได้ ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่มิได้เข้ารับการพัฒนา

6) ช่วยทำให้บุคคลที่ได้รับการพัฒนา มีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ และในที่สุดย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

เคิร์ธวัลท์ ลีมอริซาคิ (2531 : 2) กล่าวว่า การที่องค์กรมีบุคลากรที่มีความสามารถสูง ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรจึงควรรพยายามรักษาบุคลากรที่มีสมรรถภาพสูงไว้ในองค์กร พร้อมทั้งลดบุคลากรที่มีสมรรถภาพในการทำงานต่ำให้เหลือน้อยที่สุด สาเหตุที่มีบุคลากรที่มีสมรรถภาพในการทำงานต่ำมีอยู่หลายประการ แต่ที่สำคัญที่สุดคือ การขาดความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสมในการทำงาน หนทางหนึ่งจะแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตคือ การฝึกอบรมและการพัฒนา

ฉะนั้น การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร คือ การให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง (Walton 1974 : 12-16)

### 2.2.4.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ ดังที่ Maslow กล่าวไว้ มนุษย์มีความต้องการด้านความเป็นสมาชิกของสังคม (belonging) เช่น จะต้องรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือกลุ่มคนซึ่งให้ความยอมรับกับคุณ รู้สึกว่าสิ่งที่คุณกำลังดำเนินการ หรือ ดำรงชีวิตอยู่นั้น ได้รับการเคารพให้ค่าสำคัญโดยผู้อื่น และในขั้นที่สูงขึ้นไปก็เกิดการเห็นคุณค่าในชีวิตของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นในสิ่งที่คุณเองหวังหรือ บรรลุในสิ่งที่คุณตั้งหวังไว้ในระดับที่สูงขึ้น

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นไปในระดับที่สูงขึ้นจากองค์การ การได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการได้รับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 138-139) กล่าวว่า การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรในองค์การจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเหล่านั้น จากการที่บุคคลได้รับการสนับสนุนให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงและดีกว่าเดิม ซึ่งหมายความว่ามีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นเกียรติภูมิหรือฐานะทางสังคมก็สูงขึ้น ค่าจ้างค่าตอบแทนก็สูงขึ้นด้วย

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536 : 26) กล่าวว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นพิจารณาในเรื่องความมากน้อยของความคาดหวังของบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งหน้าที่เดิมของตนได้ และการทำงานนี้ทำให้มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยมีตัวบ่งชี้เรื่องความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

- 1) การทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับมอบหมายรับผิดชอบมากขึ้น
- 2) มีแนวทางความก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

- 3) โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง

- 4) ความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงของการว่าจ้าง และรายได้ที่ควรจะได้รับ

เสนาะ ดิยาวี (2534 : 127) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาและทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์การกำหนด เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเสมอซึ่งเกิดจากการขยายหรือลดปริมาณงาน การออกหรือเข้าใหม่ของคนงาน หรือเพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงนี้เกิดขึ้นได้ 4 ทาง คือ เลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ลดขั้น และการออกจากงาน วัตถุประสงค์สำคัญของการเปลี่ยนตำแหน่งได้แก่

1) เพื่อปรับปรุงโครงสร้างขององค์กร 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้สูงขึ้น 3) เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามระเบียบมากขึ้น 4) เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งยังมีผลต่อขวัญกำลังใจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้วยเช่นกัน สำหรับการพิจารณาหลักเกณฑ์ โดยทั่วไปจะยึดหลักความรู้ความสามารถ (Merit of Ability Factor) โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ ไม่คำนึงถึงความอาวุโส ได้แก่การสอบต่าง ๆ หลักอาวุโสและหลักประสบการณ์ (Seniority and Experience) หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นมาเป็นเวลานาน เพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานมานาน หลักความรู้ความสามารถและอาวุโส (Merit and Seniority) วิธีนี้เป็น การประสานข้อบกพร่องของทั้ง 2 วิธีแรก คือ มีการพิจารณาความรู้ ความสามารถผนวกกับการปฏิบัติงานมานานในองค์กร และระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) ในองค์กรต่าง ๆ มักหลีกเลี่ยงระบบนี้ได้ยาก เป็นระบบที่คำนึงถึงพวกพ้อง ทั้งนี้เพื่อเสถียรภาพและควบคุมนโยบายต่างๆ ตามที่ต้องการ ฉะนั้น ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง องค์กรควรใช้หลักความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ เพื่อให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจ ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง หากองค์กรใช้หลักระบบอุปถัมภ์ จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ขวัญกำลังใจลดถอย ขาดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน อันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีในการทำงานของบุคลากร (พยอม วงศ์สารศรี, 2534 : 127)

#### 2.2.4.4 ธรรมเนียมในองค์กร

Walton (1974 : 12) กล่าวว่าผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน ธรรมเนียมในองค์กรเป็นหลักการทำงานร่วมกัน

Schein (1990 : 111 อ้างถึงในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549 : 184-187) เป็นนักจิตวิทยากล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรว่า คือ รูปแบบฐานคติพื้นฐาน ซึ่งสร้าง ค้นพบ หรือพัฒนาขึ้นโดยคนกลุ่มหนึ่ง เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอก หรือการรับการกำหนดไปยังสมาชิกใหม่ เพื่อให้เป็นแนวทางในการรับรู้ การคิด และรู้สึกต่อปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมา และได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็น 3 ระดับ คือ

1) ระดับกายภาพ (Artifacts) เป็นระดับพื้นผิวที่สามารถมองเห็นจับต้องได้ เช่น วัตถุต่าง ๆ การแต่งกาย รูปลักษณ์ ผังสำนักงาน

2) ระดับค่านิยม (Values) เป็นหลักการเป้าหมาย และมาตรฐานทางสังคม เช่น อิศรภาพ ประชาธิปไตย ความมั่งคั่งหรือความจงรักภักดี ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจว่าจะไร เป็นสิ่งที่ถูกหรือผิด โดยค่านิยมเป็นสิ่งที่มนุษย์แสดงออกอย่างมีสำนึกหรือรู้ตัว

3) ฐานคติ (Assumption) เป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การแสดงออกโดยไม่รู้ตัว ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อที่คิดว่าเป็นจริง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความรู้ พฤติกรรมของคน หรือความคิด หรือการกระทำเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งยอมรับปฏิบัติ โดยไม่มีการตั้งคำถามหรือตั้งข้อสงสัยแต่อย่างใด

คิระลี ศิริวิไล (2528 : 131 อ้างถึงใน ชลาธิป ทรัพย์มณี, 2538 :20-21) กล่าวว่า การที่บุคคลแต่ละคนไม่ว่าจะเกิดจากเผ่าพันธุ์ใด ฐานะอย่างไร ย่อมมีสิทธิส่วนตัวในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งผู้อื่นจะละเมิดไม่ได้ และในขณะเดียวกัน ก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่นซึ่งหมายถึงว่า จะต้องเคารพในสิทธิส่วนตัวซึ่งกันและกัน ในการทำงานก็เช่นกัน ธรรมเนียมในองค์การ พิจารณาได้จาก

1) ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะตน คือ ในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานก็ต้องให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตนที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2) มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์การข้างเคียง มีสิทธิที่จะพูดถึงกิจกรรมทางการบริหารที่ละเมิดต่อกฎหมาย จรรยา หรือความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

3) การมีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความถูกต้องในการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้และความมั่นคงในงาน

4) ให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ผู้ร่วมงานมากน้อยเพียงใด หรือยึดมั่นในกฎระเบียบอย่างมากเกินไปหรือไม่

การให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกันในการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นของตนในการทำงานในองค์การ ซึ่งบรรยากาศขององค์การที่เป็นประชาธิปไตยจะทำให้คนที่อยู่ในองค์การมีส่วนร่วมในองค์การสูง ทุกคนกล้าแสดงออกแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ความทนทานต่อการแตกร้างขององค์การ (Millton, 1981 : 181 อ้างถึงในสุนันท์ นิยมในธรรม และคณะ, 2546)

ความสำคัญของธรรมเนียมองค์กรต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อความคิด การปฏิบัติของบุคคล ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบริหารงานและพัฒนาองค์กรได้ ดังนั้น หากองค์กรสามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรอย่างถ่องแท้และใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในสังคมปัจจุบันได้แล้ว ก็จะส่งผลในการบริหารงานคนและบริหารองค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (ไพบูลย์ ช่างเรียน, 2532 : 126)

วัฒนธรรมองค์กรหรือธรรมเนียมในองค์กรจึงเป็นแบบแผนการปฏิบัติของบุคคลในองค์กร ประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน โดยเป็นการกำหนดตามความเชื่อและค่านิยมองค์กร ทั้งนี้ ในการบริหารองค์กรผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาให้ลึกซึ้งว่าวัฒนธรรมใดบ้างที่จะเป็นการพัฒนาหรืออุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร (สุจินดา อ่อนแก้ว, 2538 : 31) เพื่อให้องค์กรได้พัฒนาไปอย่างยั่งยืน

#### 2.2.4.5 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

พัชราภากร เทวกุล (2550) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น โดยสรุปดังนี้

Guest (2001 อ้างถึงใน พัชราภากร เทวกุล, 2550) อธิบายว่า “งาน” อาจหมายถึงเงื่อนไขสภาพการทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน (Paid Employment) แต่คำว่า “งาน” ในบริบทของคำว่า “สมดุลงานและชีวิต” ก็อาจโดยหมายรวมถึงกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน (Work Related Activities) ทั้งที่ได้รับค่าตอบแทน และไม่ได้รับค่าตอบแทน (Extra Unpaid Activities) และในบางกรณีก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือมีค่าเสียโอกาสอีกด้วย เช่นการใช้เวลาเดินทางไปทำงาน การเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วยค่าใช้จ่ายส่วนตัว การจำกัดควบคุมคนทำงานอยู่ในสถานที่ทำงาน ซึ่งหากนิยามความหมายของ “งาน” ในลักษณะข้างต้น ก็อาจอธิบายคำว่า “ชีวิต” ในความหมายที่เทียบเคียงกันไปได้ว่า หมายถึงกิจกรรมทั้งหมดนอกเหนือไปจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว โดยที่ชีวิต ไม่ได้มีความหมายแต่เพียง “บ้าน” และ “ครอบครัว” เพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงภาระผูกพันต่อตนเองและสังคม ที่อาจแบ่งได้จากเวลาที่บุคคลต้องมีกิจกรรมที่เป็นพันธะผูกพันตามเงื่อนไขข้อกำหนดกับผู้อื่น (Committed Time) ไม่ว่าจะเป็น บ้าน ครอบครัว เพื่อนฝูง สังคม กิจกรรมสาธารณะประโยชน์กับกิจกรรมส่วนตัวโดยลำพังที่บุคคลเป็นอิสระจากเงื่อนไขความสัมพันธ์หรือข้อผูกพันใดกับบุคคลอื่น (Free Time)

Zedeck, Mosier และ O’Driscoll (1996 อ้างถึงใน พัชราภากร เทวกุล, 2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบวิถีชีวิต วิถีชีวิตของคนทำงาน และเสนอตัวแบบ (Model) ความสัมพันธ์

ระหว่างงานกับชีวิตนอกเหนืองาน โดยดูจากทัศนคติต่อความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตที่อยู่นอกเหนือไปจากงาน มีความแตกต่างไปอย่างน้อย 5 ตัวแบบ

1) ตัวแบบความสัมพันธ์ของการทำงานและการใช้ชีวิตในลักษณะของการ “แยกส่วนจากกัน” (Segmentation Model) ที่อธิบายรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิตที่อยู่นอกเหนือไปจากงาน ได้ว่า ทั้งสองส่วน ไม่มีความสัมพันธ์กัน คนสามารถแยกส่วนระหว่างงานกับชีวิตได้ โดยที่ทั้งสองเรื่องไม่ส่งผลกระทบต่อกัน

2) ตัวแบบความสัมพันธ์ของการทำงานและการใช้ชีวิตในลักษณะของการ “หลีกเลียงกันไม่พัวพัน” (Spillover Model) ที่อธิบายรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิตที่อยู่นอกเหนือไปจากงาน ได้ว่า การกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในแต่ละด้านของชีวิต จะส่งผลทั้งทางบวกหรือลบ โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ต่ออีกด้านหนึ่งของชีวิต ได้ตลอดเวลา และในทุกครั้ง กิจกรรมในชีวิตนอกเหนือไปจากงานจะมีผลต่อชีวิตการทำงานในทางใดทางหนึ่ง เช่นเดียวกับกิจกรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อชีวิตนอกเหนือจากงานของคนทำงานเสมอ

3) ตัวแบบความสัมพันธ์ในลักษณะของการ “ทดแทนกัน ชดเชยกัน” ระหว่างทั้งสองด้านของชีวิต (Compensation Model) โดย บางอย่างที่ขาดหาย ไม่อาจหาได้จากด้านหนึ่งของชีวิต สามารถหาชดเชย ตอบสนอง ทดแทนได้จากชีวิตอีกด้านหนึ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างงาน และชีวิตที่นอกเหนือจากงาน จะเป็นไปในลักษณะของการชดเชย ทดแทนสิ่งที่ขาดหายให้แก้กัน เพื่อให้คนเกิดสมดุลของความพึงพอใจในชีวิต ในชีวิตด้านการงานที่ซ้ำซาก เปรี้ยว และกดดัน สามารถชดเชย ทดแทนด้วยการที่คนไปมีกิจกรรมสังคมที่สนุกสนาน ทำหาย ปมของชีวิตที่เป็นแผล ปัญหาภายในบ้าน อาจถูกชดเชย ทดแทน ด้วยการมุงโหมทำงานหนัก

4) ตัวแบบความสัมพันธ์ในลักษณะของ “การเป็นเครื่องมือ” คู่ความสำเร็จของกัน (Instrumental Model) โดยชีวิตในด้านหนึ่ง คือกลไก เครื่องมือ คู่ความสำเร็จให้กับชีวิตในอีกด้านหนึ่ง เช่น คนทำงานหนักเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินเดือนค่าตอบแทนไปจับจ่ายใช้สอยหาความสุขสำราญในชีวิตอีกด้านหนึ่ง หรือบางคนชอบมีกิจกรรมทางสังคม เพื่อจะได้รู้จัก เป็นที่รู้จักยอมรับ โดยคาดหวังว่าจะได้มาซึ่งเส้นสาย เครือข่าย ไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานทั้งโดยตรงและอ้อม

5) ตัวแบบในลักษณะความสัมพันธ์ของ “สิ่งที่ขัดแย้งกัน” (Conflict Model) โดยเสนอรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิตที่อยู่นอกเหนือจากงานว่า ทั้งสองสิ่ง ขัดแย้งกัน ต่างมีข้อเรียกร้องต้องการที่คนทำงาน ต้องมีการตัดสินใจเลือกกระทำในทางใดทางหนึ่งตลอดเวลา ระหว่างกิจกรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน กับ กิจกรรมเพื่อชีวิตนอกเหนือไปจากการทำงาน ทำให้ใน

หลายสถานการณ์ ชีวิตคือสิ่งที่ต้องเลือก และคนจะรู้สึกยากลำบากที่ต้องตัดสินใจเลือกทำอย่างหนึ่งอย่างใด เพราะไม่สามารถเลือกสองสิ่งพร้อมกันได้

Clark (2000 อ้างถึงใน พัชรภากร เทวกุล, 2550) ได้นำเสนอแนวคิดในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิต ด้วยทฤษฎีเส้นแบ่งความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิต ว่าด้วย “เส้นแบ่ง” ไว้ว่า ระหว่างงาน (Work Life) และชีวิตนอกงาน (Life outside Work) จะมีเส้นแบ่งกันอยู่แต่กระนั้น แม้ว่าคนทุกคนจะมีเส้นพรมแดนชัดเจนกันอยู่ระหว่างงานและชีวิต แต่ได้ในทุกที่ ทุกเวลา คนจะก้าวข้ามเส้นพรมแดนนั้นอยู่เสมอ ทั้งโดยตั้งใจ และไม่ตั้งใจ แนวคิดทฤษฎีดังกล่าว นำไปสู่ประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาวิเคราะห์ต่อไปอีกมากมาย อาทิ การอธิบายธรรมชาติของเส้นแบ่งงานและชีวิต การวิเคราะห์ถึงเหตุผลความจำเป็นที่คนต้องมีเส้นแบ่งระหว่างสองด้านของชีวิต ความครอบคลุมในงานในประเภทที่กิจการและบ้านอยู่ในมิติสถานที่และเวลาเดียวกัน เช่น กิจการของเจ้าของร้านขายของที่อยู่ในห้องแถว ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรที่มีที่พักอาศัยอยู่ในที่ทำกินของตน หรือผู้ประกอบการ โรงแรมหรือบ้านพักตากอากาศ ที่ตนเองพักอาศัยอยู่ในสถานที่ประกอบกิจการด้วย หรือการศึกษาคุณลักษณะของเส้นแบ่งในงานประเภทที่คนทำงานเป็น “ผู้รับจ้าง” ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน ในเวลางาน ที่มีเส้นแบ่งงานและชีวิตด้วยมิติของเวลาและสถานที่ ที่เป็นรูปธรรม เช่น การกำหนดเวลาเริ่มและเลิกงาน สถานที่ทำงานกับบ้าน กับเส้นแบ่งงาน และชีวิตในเชิงนามธรรม เช่นจริยธรรม จรรยาบรรณในการทำงาน ที่แยกประโยชน์ของงานกับประโยชน์ส่วนตัวออกจากกัน

Arthur และ Rousseau (1996 อ้างถึงใน พัชรภากร เทวกุล, 2550) แสดงความเห็นไว้ว่า ด้วยพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่รุดหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง ที่ทำให้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันในทุกเรื่องได้ในแบบไม่จำกัดสถานที่และเวลา ทำให้คนในยุคสมัยปัจจุบัน ต้องประสบปัญหากับการที่ไม่สามารถแยกแยะตนเองออกได้ชัดเจนว่า สถานที่ใด ในเวลาใด ตนกำลังอยู่ในชีวิตด้านการทำงาน หรือชีวิตที่อยู่นอกเหนือไปจากงาน ที่ทำให้เส้นแบ่งงานและชีวิต ดูเหมือนจะยิ่งจางลงไปอีก สิ่งนี้ นำไปสู่ประเด็นศึกษาว่า หากปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นจริง และเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ รัฐบาล หน่วยงาน หรือคนทำงานเอง จะมีมาตรการ กลไก ที่ลดความกดดัน สร้างความสะดวกใจ ความพึงพอใจ สักยภาพและความพร้อมในการก้าวข้ามเส้นแบ่งนี้ไปมาอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีสมดุล

การทำงานในองค์การเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาพักผ่อนเป็นของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการ (บุญแสง ชีระภากร, 2533 :

12) ความสำคัญของเวลาจึงอยู่ที่ภารกิจหรือกิจกรรมที่เราจะทำให้เสร็จภายในเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด การใช้เวลาในการบริหารงานเป็นหลักสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดการตนเอง โดยกำหนดแผนในการทำงานควรมีลักษณะเป็นแผนการทำงานในภาพรวม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีและเหมาะสม (มานะ สิ้นธุฆษา นนท์, 2534 : 69) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริหารเวลาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

#### 2.2.4.6 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

Walton (1974 : 12-16) กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่าจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตนเองรู้สึกว่ามีโอกาสแข่งขันในหน่วยงานและรู้สึกว่ามีโอกาสเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 156) กล่าวว่า บุคคลส่วนมากซึ่งมักทำงานโดยคาดหวังว่า ความต้องการของตนจะได้รับการตอบสนอง แต่หลังจากเริ่มทำงานบุคคลก็จะรับรู้ว่าคุณค่าเพียงคนเดียวไม่อาจตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตนได้โดยลำพังในทุก ๆ เรื่อง ประกอบกับมนุษย์เป็นสัตว์สังคม คือมีการรวมกันเป็นกลุ่มเป็นหมู่ มีพฤติกรรมกลุ่มที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม การปฏิสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่อยู่ร่วมกัน กิจกรรมการทำงาน จึงเป็นการทำงานร่วมกัน เกิดเป็นกลุ่ม เป็นหน่วยงาน หรือองค์การที่มีจุดมุ่งหมาย ซึ่งก็เป็นลักษณะการรวมเป็นสังคม

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถาบันหรือองค์การนั้น กล่าวคือ บุคคลหลาย ๆ ฝ่ายประกอบกันเป็นองค์การ โดยมีการทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ศิริอร ชันชหัตถ์, 2532 : 22)

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เป็นการทำให้ตนเองมีความรู้และเห็นคุณค่าในตนเอง มีการยอมรับ และความร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมและองค์การ ธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะเช่นนี้พิจารณาได้จาก

1) ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาจากการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรถูกมองข้าม การแข่งขันในเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องความสามารถ

2) ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

3) การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

4) การสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันและกันมีความเข้าใจในลักษณะของบุคคลให้การสนับสนุนทางอารมณ์สังคม

5) มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

6) การติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กรหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกรของตนเองอย่างแท้จริงต่อกัน

#### 2.2.4.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

Walton (1974 : 12-16) กล่าวในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า ควรเป็นสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ทั้งทางด้านกายภาพและด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึง การควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 :216) กล่าวว่า สภาพการทำงานเป็นปัจจัยส่งเสริมปัจจัยหนึ่ง ถ้าไม่เหมาะสมก็อาจจะก่อให้เกิดความไม่พอใจในงาน ซึ่งสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทางกายภาพ รวมถึง การออกแบบและจัดสถานที่ทำงาน การติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในขณะเดียวกัน บุคคลก็มีความต้องการความปลอดภัย ดังนั้น สภาพการทำงานที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงมีลักษณะที่ต้องส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกรว่า ไม่ต้องมีชีวิตอย่างหวาดระแวง วิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตรายต่าง ๆ

จินตนา บุญบงการ (2528) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรส่วนหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจะต้องมียุทธวิธีในการทำงาน โดยการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มี 3 ประการ คือ

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ประกอบด้วย อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ห้องทำงานเป็นสัดส่วน รวมถึงการให้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น สิ่ง ๆ ต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี

(1) การจัดให้มีอุปกรณ์ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ปริมาณที่สูงขึ้น

- จะช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น มีผลผลิตใน
- ช่วยให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยค้ำหาง่าย สวยงาม

สบายตา

- ลดความเมื่อยล้า เบื่อหน่ายของผู้ปฏิบัติงาน

(2) การจัดสถานที่ให้เหมาะสม คือ จัดสรรให้ใช้พื้นที่ทุกตารางนิ้วที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยทั่วไปหลักการจัดสถานที่ทำงานมักคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- การจัดการทางเดินของงานให้ลัดสั้นที่สุดในเชิงเส้นตรง

- พื้นที่ทำงานต่อคนกว้างพอแก่การปฏิบัติงาน มีห้องน้ำในจุดที่

สะดวก

- จัดให้ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มเดียวกัน หรืองานที่ต้องติดต่อสื่อสารกัน

อยู่บริเวณเดียวกัน เพื่อไม่ต้องเสียเวลา และกำลังใจในการติดต่อสื่อสาร

- ควรคำนึงถึงความปลอดภัยและรองรับการเปลี่ยนแปลงใน

อนาคต

- แสงและสีที่เหมาะสม เป็นการช่วยรักษาสุขภาพของ

ผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มขวัญกำลังใจ โดยให้ผู้ทำงานรู้สึกสบาย และภูมิใจในความสวยงามของสถานที่ทำงาน

2) สภาพแวดล้อมทางชีวเคมี คือ บรรดาสิ่งเหลือใช้ สิ่งมีชีวิตเล็ก ๆ และสิ่งแวดล้อมทางเคมี ผู้ปฏิบัติงานอาจไปสัมผัส โดยรู้ตัวและไม่รู้ตัวในระหว่างการทำงาน ซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น แสงจากเครื่องถ่ายเอกสารมีผลต่อสายตา จึงควรหาวิธีป้องกันที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความปลอดภัย อันจะเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ การดูแลเอาใจใส่และรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรได้นาน ซึ่งเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

3) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมในที่ทำงาน อาจเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยเช่นกัน มาตรฐานด้านความต้องการทางสังคม มีการศึกษาสูงขึ้น การเจริญทางเทคโนโลยี ความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจสูงขึ้นไปด้วย ในขณะเดียวกัน โครงสร้างองค์กรและรูปแบบในการบังคับบัญชาและการบริหารของราชการโดยทั่วไปยังเปลี่ยนไปไม่มากนัก ผู้เข้ามาทำงานรุ่นใหม่มักรู้สึกผิดหวังที่ต้องมาเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ล้าหลังและมีปัญหา ไม่

สอดคล้องกับสภาวะภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้เข้ามาปรับตัวไม่ทันและเป็นปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์การในที่สุด

การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ทำงานร่วมกัน ทั้งในระดับแนวตั้งและแนวนอนเป็นการช่วยผ่อนคลาย และแก้ปัญหาดังกล่าวได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งวิธีการก็มีตั้งแต่ส่งเสริมตั้งแต่ส่งเสริมให้มีกิจกรรมด้านการสื่อสาร ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ให้มีกิจกรรมสังสรรค์อย่างเป็นกันเอง จัดตั้งหน่วยงานเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ขึ้น รับผิดชอบงานเสริมสร้างและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่ต้องเริ่มก่อนอื่นใดคือ ผู้บังคับบัญชา ต้องให้การสนับสนุนงานเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดี นอกจากนั้น ยังต้องยอมรับเข้าใจถึงพฤติกรรมของคนที่แตกต่างกันไป ต้องให้โอกาสแก่ทุกคนในองค์การ โดยเท่าเทียมกันและไม่ไปสร้างแรงกดดันให้แก่ผู้ร่วมงานโดยไม่จำเป็น

สมชาย วงศ์เจริญผล (2538 อ้างถึงใน ผจญ เฉลิมสาร, 2540 : 11) กล่าวถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยควรพิจารณา 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง เสียง ความร้อน
- 2) สิ่งแวดล้อมทางเคมี ได้แก่ สารเคมีในการทำงานซึ่งสามารถผ่านเข้าสู่ร่างกายได้
- 3) สิ่งแวดล้อมในการทำงานทางชีวภาพ ได้แก่ เชื้อโรคและแมลงนำโรคต่าง ๆ
- 4) สิ่งแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งค่าตอบแทนและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในระบบโดยปกติสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยจะมีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของคนงาน และจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

#### 2.2.4.8 ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสิ่งแวดล้อม การจ้างงาน การตลาด เป็นต้น นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (Walton, 1974 : 12-16)

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548 : 54) กล่าวว่า จากการที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสังคมเสมอและมีลักษณะที่เป็นระบบเปิด มีการตอบสนองต่อพลังหรือตัวกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอก การเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ บุคคลจะต้องคำนึงถึงและมีการปรับตัวเอง เพื่อความอยู่รอดในสังคมอย่างสงบสุข

การคำนึงถึงความต้องการของสังคม เป็นลักษณะกิจกรรมขององค์กรที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้ รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงาน และวิชาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ เมื่อมีการคำนึงถึงความต้องการของสังคมแล้วการทำงานก็จะสอดคล้องเป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้ปฏิบัติก็จะได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมในที่สุด

องค์กรเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ร่วมกันจัด กิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การที่บุคคลจะ ทำงานร่วมกันให้ได้ผลดีนั้น มีความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องรับรู้ระบบสังคมและพฤติกรรมทาง สังคมของบุคคลที่เข้าร่วมกันทำงานในหน่วยงานเสียก่อน (ศิริอร ชันชหัตต์, 2532 : 22)

#### 2.2.4.9 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล หรือ คุณสมบัติทางชีวภาพของมนุษย์ (Biographical Characteristics) ถือว่าเป็นตัวแปรพื้นฐานตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการจูงใจ อำนาจ และการเมืองหรือวัฒนธรรมองค์กร และเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากในองค์กร โดยจะพิจารณา จากอายุ เพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่การงาน จากการศึกษาวิจัยหลายเรื่องได้สรุป ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการทำงาน โดยสรุปดังนี้ (อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 131)

1) อายุ เป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาจากปัจจุบันและต่อเนื่องถึงอนาคต เมื่อ เปรียบเทียบอายุของพนักงาน พบว่า พนักงานอาวุโสมีข้อดี คือ มีความชำนาญงาน มีประสบการณ์ รู้จักพิจารณา มีความภักดี และมีคุณภาพ แต่ข้อเสียของพนักงานอาวุโส คือ ขาดความยืดหยุ่นในการ ทำงาน และไม่ค่อยยอมรับในการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สำหรับอายุกับการออกจากงาน พบว่า คนที่มีอายุมากกว่าจะมีแนวโน้มในการลาออกจากงานน้อยคนที่มีอายุต่ำกว่า เพราะว่าได้ ค่าจ้างสูง ได้ผลงาน พักผ่อนมากกว่า และได้เงินบำเหน็จบำนาญสูง ส่วนเรื่องอายุกับความสัมพันธ์ ของผลผลิตนั้น มีความเชื่อว่าระดับผลผลิตจะลดลงเมื่ออายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากความเร็ว ความว่องไว ความแข็งแรง การประสานงานกันของร่างกายจะลดลงไปตามอายุ การทำงานต่อเนื่องหลายปีทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดการกระตุ้นทางด้านการใช้สมอง แต่ก็มีข้อโต้แย้งว่าไม่แน่นอนเสมอไป สำหรับ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมาก และพบว่าเป็นความสัมพันธ์รูปตัว U (U-shaped relationship) นอกจากนี้ งานที่เป็นวิชาชีพ อายุ และความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นตามกัน ส่วนงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ ความพึงพอใจในงานจะลดต่ำลง ในช่วงวัยกลางคน และจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่ออายุเพิ่มขึ้นช่วงหลัง

2) เพศ เพศไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน มีหลักฐานในการศึกษาอย่างมากมาย พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายในเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหา ปัจจุบันเราพบว่าผู้หญิงเข้ามามีบทบาทในเรื่องการทำงาน แต่ก็ไม่มีรายงานใดที่จะสรุปได้ว่าเพศมีผลต่อความแตกต่างในการปฏิบัติงาน และเพศก็ไม่มีผลต่อเรื่องความพึงพอใจในงาน

3) สถานภาพสมรส ในเรื่องของสถานภาพการแต่งงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีรายงานว่าพนักงานที่แต่งงานแล้วจะหยุดงานน้อย อัตราการออกจากงานลดลง และมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนที่ยังไม่ได้แต่งงาน เนื่องจากการแต่งงานช่วยสร้างความรับผิดชอบที่มากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีความต้องการงานที่มั่นคงเป็นสำคัญ

4) ตำแหน่งหน้าที่ ตำแหน่งหน้าที่ซึ่งน่าจะมีผลต่อการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความอาวุโส น่าจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระดับของผลผลิต คือ ผู้อาวุโสในการทำงานน่าจะมีระดับการทำงานที่มีผลผลิตที่สูง เพราะการทำงานมานานทำให้มีประสบการณ์ในการทำสูง ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ตัวแปรเรื่องนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการอธิบายการขาดงานได้เป็นอย่างดี และยังสัมพันธ์กับการออกจากงานว่าเป็นไปทางตรงกันข้าม คือ เมื่ออายุมากขึ้น อัตราการออกจากงานจะลดน้อยลง และก็สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อตำแหน่งสูงขึ้นจะมีความพึงพอใจในงานสูงเช่นเดียวกัน

โดยสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมีจำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และปัจจัยส่วนบุคคล

### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานมีผู้ศึกษาวิจัยจำนวนมากในภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

มานะ สินธุวงษานนท์ (2534) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็นด้านทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านลัทธิรัฐธรรมนูญ

และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ ด้านจังหวะของชีวิตโดยส่วนรวม และด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม พบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 5 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านลัทธิรัฐธรรมนูญ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตามลำดับ มีสองด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ และด้านจังหวะของชีวิตโดยส่วนรวม ตามลำดับ และพบว่า ที่อยู่ในระดับน้อยมีเพียงด้านเดียว ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดลพบุรี ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์กับปัจจัยคัดสรร ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางประชากร การรับรู้และค่านิยมต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่ โดยทำการศึกษาลักษณะทางประชากรด้าน อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน การรับรู้ และค่านิยม พบว่าส่วนใหญ่มีการรับรู้และค่านิยมอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพและการรับรู้ต่อระบบบริหารสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ร้อยละ 14.74 สำหรับปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ไม่พอเพียง มีเวลาว่างสำหรับตนเองและครอบครัวน้อย ขาดความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การติดโรคและความเครียด ความด้อยโอกาสในการพัฒนา ความสามารถและความเห็นแก่ตัวของเพื่อนร่วมงาน และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมของทุกด้านของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ร้อยละ 72.2 อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังพบว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน พิจารณาในเรื่องความมากน้อยของความคาดหวังของบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งหน้าที่เดิมของตนได้ และการทำงานนี้ทำให้มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยมีตัวบ่งชี้เรื่องความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่มีเกณฑ์การพิจารณา คือ การทำงานที่พัฒนา มีแนวทางความก้าวหน้า โอกาสความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง ความมั่นคง

สุจินดา แก้วอ่อน (2538) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัย ทวาราวดี จำนวน 248 คน โดยแบ่งการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ตามแนวคิดของ Walton พบว่า รายการที่มีผู้ระบุสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่า อาจารย์จะไม่เปลี่ยนงาน ถึงแม้ว่าจะมี ตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งปัจจุบัน แต่เงินเดือนสูงกว่า
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า อาคารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของ วิทยาลัยอยู่ในระดับที่ปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในวิทยาลัยส่งเสริมการเรียนการสอน
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พบว่า วิทยาลัยให้การสนับสนุนและส่งเสริม การพัฒนาความสามารถของอาจารย์
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า วิทยาลัยมีการส่งเสริมความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่และการงานในวิทยาลัยมีความมั่นคง
5. ด้านบูรณาการสังคม พบว่า เพื่อนร่วมงานให้ความรู้ ความสามารถ
6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร พบว่า มีการเคารพสิทธิส่วนบุคคล
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น พบว่า อาจารย์พอใจกับการใช้เวลาเพื่อ การทำงาน ครอบครัว สังคม และการมีเวลาส่วนตัว
8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม พบว่า มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนในด้าน วิชาการ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศไม่มีความ สำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า อาจารย์ในในสภวิทยาลัยทวาราวดีมี คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละวิทยาลัย พบว่า มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ ในภาพรวม ยกเว้น วิทยาลัยครุกาญจนบุรี มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับกลาง

ผจญ เฉลิมสาร (2540ก) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษากรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับพอใช้ ร้อยละ 42.5 และระดับดีร้อยละ 30.0 ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีระบบความปลอดภัยในการทำงานดี และปัญหาสิ่งคุกคามสุขภาพ น้อย ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับพนักงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่ สภาวะทางอารมณ์ส่วนใหญ่มีอาการวิตกกังวลและเครียดเป็นบางครั้ง และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า อายุ การสนับสนุนของครอบครัว ประสบการณ์ใน

การทำงาน ระดับการศึกษา การศึกษาคุณานฝึกอบรมและเข้าร่วมสัมมนา ตลอดจนความคาดหวัง จากการทำงานปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นส่วนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พลเรือนสังกัดราชการส่วนกลาง แบ่งการศึกษาเป็นองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ลักษณะงาน ความ เกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน และความพึงพอใจในงานโดยรวม กลุ่ม ตัวอย่างจากข้าราชการส่วนกลาง 6,487 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นอย่างมาก มี 5 ประการ คือ ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาข้าราชการเพื่อ ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยสวัสดิการ และปัจจัยผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับ บัญชา

สุทิน บุญแข็ง (2541) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดอำนาจเจริญ 8 ด้าน ตามแนวคิดของ Walton มีระดับคุณภาพชีวิตการ ทำงาน โดยสรุปดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับสูง รองลงมาด้านการพัฒนา ความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ด้านธรรมเนียมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ด้าน ความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานอยู่ในระดับปาน กลางและน้อยที่สุด ด้านค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อมูล เบื้องต้นของข้าราชการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ อายุ เงินเดือน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วน เพศ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุ ราชการ และการปกครองบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเมื่อ พิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดอำนาจเจริญ 8 ด้าน ตามแนวคิดของ Walton มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พา ไม้จันทร์ดี (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการครูสังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป อายุราชการต่ำกว่า 5 ปี
2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านธรรมเนียมในองค์การ

ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ลักษณะสายงาน และตำแหน่งที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน ยกเว้นผลการวิเคราะห์ในด้านลักษณะงานและด้านทัศนคติเพื่อนร่วมงานมีผลต่อระดับความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบรายย่อยทุกด้าน (ยกเว้นธรรมเนียมในองค์กร) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้พึงพอใจทั้ง 4 มิติย่อยและมิติรวม พบว่า ในมิติรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 68.9) เมื่อพิจารณารายได้ พบว่า มติความพึงพอใจในการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการทำงาน มติการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ มติในนโยบายและการจัดการหรือบริการ มีความพึงพอใจในระดับสูง (ร้อยละ 72.0, 70.1 และ 82.2 ตามลำดับ) ส่วนในมิตินางและเงินเดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 87.8)

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงานและการติดต่อกับผู้ใช้แรงงานภายนอก

วารสารณ์ ประกอบผล (2543) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน: ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง แบ่งการศึกษาเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมองค์กร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านธรรมเนียมองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการพัฒนาความสามารถบุคคล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ

สมรส สถานภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ขนิษฐา ไตรยภัย (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ และปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 403 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราคได้ค่าเท่ากับ .87, .92 และ .89 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การจรรยา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับสูงและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำ

3. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = 0.67$ )

4. การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = 0.75$ )

5. ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรและความผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการได้ 61.5% ( $R^2 = .615$ ) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานมีดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงาน = 0.549 การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร + 0.303 ความผูกพันต่อองค์กร

พัชรภากร เทวกุล (2550) ได้ศึกษาพัฒนาตัวแบบและนโยบายการเสริมสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่เหมาะสมกับสังคมไทย จากแบบสอบถามและการวิจัยแบบสนทนากลุ่ม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างข้าราชการที่เข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูงและหลักสูตรผู้นำคลื่นลูกใหม่ แบ่งการศึกษาโดยแบ่งเป็น 5 ตัวแบบ คือ ตัวแบบความสัมพันธ์ของการทำงานและการใช้ชีวิตในลักษณะของการแยกส่วนจากกัน หลีกเลี้ยงกันไม่พัวพัน ทดแทนกันชดเชยกันระหว่างทั้งสองด้านของชีวิต การเป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จของกัน และสองสิ่งที่ขัดแย้งกัน พบว่า ร้อยละ 84 คิดว่าชีวิตมีความสมดุลของงานและชีวิต มีตัวแบบแยกส่วนจากกัน มากที่สุด ร้อยละ 36 และโดยสรุปข้าราชการจะเห็นว่าตนเองมีภาระรับผิดชอบทั้งในงานและชีวิตอยู่มาก แต่ข้าราชการก็ยังคงมีความสุขทั้งในงานและชีวิต และคิดเชื่อมโยงความหมายของคำว่าความสุขและคำว่าสมดุลไว้ด้วยกัน ความสมดุลนี้ได้มาจากการที่ตนเองเป็นที่พึงแห่งตน ซึ่งนโยบาย มาตรการ กลไกของรัฐกลับมีบทบาทน้อยกว่าในการเสริมสร้างให้ข้าราชการมีสมดุลงานและชีวิตอย่างมีคุณภาพ และคาดหวังให้ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายได้เห็นคุณค่าความสำคัญของชีวิตทั้งสองด้านของคนทำงาน มากกว่าที่จะเห็นแค่ความสำคัญของการพัฒนามาตรการกลไกพัฒนาประสิทธิภาพในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น

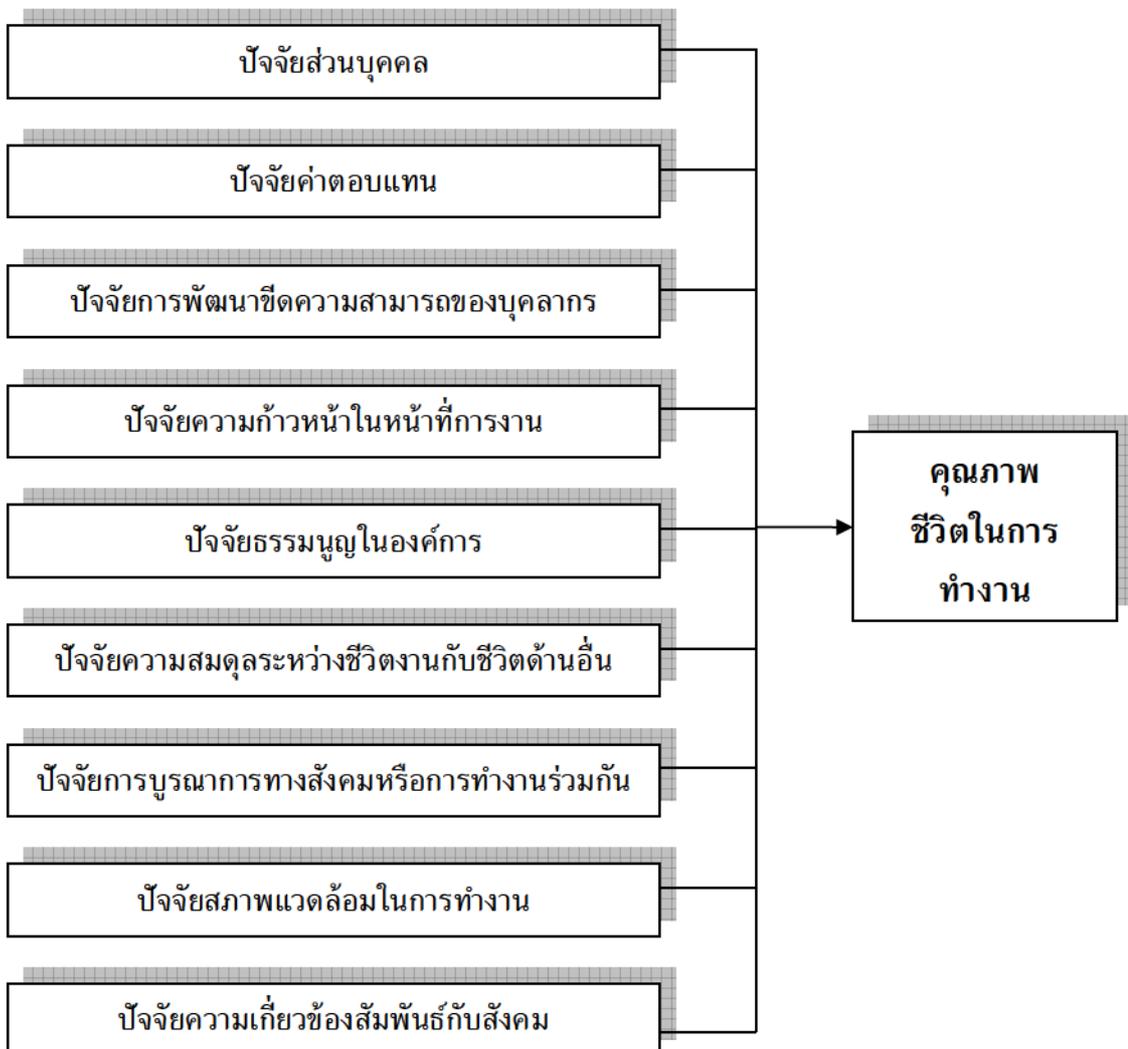
Duncan (2003 อ้างถึงใน ัญญา บัวหลวง, 2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของประเทศในแถบสแกนดิเนเวียกับประเทศอื่น ๆ ในสหภาพยุโรป พบว่า ยังไม่พบข้อมูลเด่นชัดที่จะอธิบายความแตกต่างได้ แต่จากข้อมูลที่ได้ในมุมมองของพนักงานในองค์กรในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมในงานและการตัดสินใจ โอกาสเติบโตในอาชีพ และความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานในประเทศเดนมาร์ก สวีเดน และกลุ่มตัวอย่างบางส่วนของประเทศฟินแลนด์ มีคุณภาพในการทำงานและโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ มากกว่าประเทศอื่น ๆ ในสหภาพยุโรป โดยให้เหตุผลถึงความแตกต่างของลักษณะสภาพสังคม ธุรกิจ และเศรษฐกิจในแต่ละกลุ่ม

Louis, Kathryn และ Kate (2003 อ้างถึงใน ัญญา บัวหลวง, 2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยจอร์จเมสัน (George Mason University) ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า แหล่งของความพึงพอใจ แบ่งเป็น 6 มิติ คือ ความเป็นธรรม สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ อิสระในการทำงานและการเติบโต การมีโอกาสทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งาน ความพึงพอใจโดยรวมในชีวิตและงาน นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาวัฒนธรรมระหว่างการทำงานและครอบครัว ข้อตกลงขององค์กรที่มีให้กับพนักงาน และแหล่งความเครียด แบ่งเป็น 6 มิติ คือ ความเป็นธรรม

สภาพการทำงาน กฎระเบียบ ความสัมพันธ์กับคนอื่น ที่จอตรงและการเดินทางไปมาระหว่างบ้านกับสำนักงาน และเรื่องส่วนตัวในครอบครัว

## 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนความหมาย แนวคิด และทฤษฎี ของคุณภาพชีวิตการทำงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งในบทนี้ประกอบไปด้วย ระเบียบวิธีวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การ รวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล ตัวแปรและนิยามปฏิบัติการ และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้วิธีวิจัย เชิงสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง (Sample Survey Research)

#### 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการฝ่ายพลเรือนที่ทำงานในพื้นที่เขตจังหวัด ชายแดนภาคใต้ โดยนิยามของรัฐบาล ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลาเฉพาะพื้นที่ (อ.เทพา อ.สะบ้าย้อย อ.นาทวี และ อ.จะนะ) ซึ่งมีจำนวน ประมาณ 60,000 คน (ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2552)

สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ซึ่งมีกระบวนการในการสุ่ม ตัวอย่าง 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างตามกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งได้แก่ การแบ่งประชากรข้าราชการออกเป็นจังหวัดต่าง ๆ และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัด ๆ ละ 120 คน รวมมีตัวอย่างทั้งสิ้น 600 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ทั้งนี้จะใช้วิธีการทอแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ตามระเบียบวิธีวิจัยแบบการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Survey) (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550)

### 3.3 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการสำรวจเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนี้ได้ กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ให้ผู้ตอบคำถามได้กรอกคำตอบด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) จัดทีมเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนในพื้นที่ของจังหวัดชายแดนภาคใต้
- 2) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
- 3) ดำเนินการเก็บข้อมูลต่างๆ โดยใช้แบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ

การรวบรวมข้อมูล จากข้าราชการฝ่ายพลเรือนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

### 3.4 การประมวลผลข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลได้มาตรวจสอบทบทวนความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และให้ค่าคะแนนพร้อมทั้งลงรหัส (Coding) แล้วนำมาประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

### 3.5 ตัวแปรและนิยามปฏิบัติการ

#### 3.5.1 ตัวแปรในการวิจัย ประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ประเภท ได้แก่

##### 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) 9 ตัว คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล
2. ปัจจัยค่าตอบแทน
3. ปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร
4. ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. ปัจจัยธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร
6. ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น
7. ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
8. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
9. ปัจจัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

##### 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน

#### 3.5.2 นิยามปฏิบัติการ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งระดับ อายุราชการ พื้นที่จังหวัด เงินเดือนปัจจุบัน เวลาในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม (ตอนที่ 1) ข้อ 1-12

**ปัจจัยค่าตอบแทน** หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน โดยไม่รวมรายได้พิเศษอื่นนอกจากเงินที่ได้รับจากราชการ การมีเงินเดือนเหลือพอที่จะเก็บออมสำหรับอนาคต เป็นเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน มีการเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน ได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม และมีสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าลดหย่อน ค่าเลี้ยงภรรยา และอื่น ๆ อย่างความเหมาะสม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อ 1.1-1.8

**ปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร** หมายถึง การมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถโดยการเข้าฝึกอบรม ศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ ความคิดและทักษะ การมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ การมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน หน่วยงานของท่านมีแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก หน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อมีปัญหาหรือมีอุปสรรคในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อ 2.1-2.10

**ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึง การได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีระบบ ตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะสามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ หน่วยงานมีการ พิจารณาความดีความชอบหรือปรับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ในการทำงานเป็นเกณฑ์ และเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อ 3.1-3.7

**ปัจจัยธรรมาภิบาลในองค์กร** หมายถึง หน่วยงานมีนโยบาย ระเบียบที่เป็นแนวทาง ปฏิบัติงานที่ดีสำหรับบุคลากร มีการประเมินการปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ และนำมาใช้ในการให้คุณให้โทษ หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น โดยให้มีโอกาสและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการ ทำงาน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคใน การทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อ 4.1-4.9

**ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น** หมายถึง การปฏิบัติงานที่ไม่มี ผลกระทบต่อเวลาที่เป็นส่วนตัวในการดูแลสุขภาพหรือพักผ่อน การปฏิบัติงานที่ไม่มีผลกระทบ ต่อเวลาให้กับครอบครัว สังคม และการมีเวลาเป็นส่วนตัว ภาระงานที่รับผิดชอบไม่ทำให้เกิด ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจเช่น เครียด นอนไม่หลับ ป่วยง่าย มีความรู้สึก กระปรี้กระเปร่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานในแต่ละวัน รับประทานอาหารตรงเวลาพัก ทำงานเสร็จ ในเวลาปฏิบัติงานโดยไม่ทำงานนอกเวลาปฏิบัติงาน หรือไม่นำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน มีความ พึงพอใจในวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อ 5.1-5.10

**ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน** หมายถึง หน่วยงานมีการจัด กิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานร่วมกันอยู่เสมอ การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ หน่วยงานอยู่เสมอ การทำงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี บุคลากรใน หน่วยงานของท่านทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี บุคลากรในหน่วยงานของท่านมี

โอกาสได้รับข้อมูลต่างๆ รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อ 6.1-6.8

**ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง หน่วยงานมีความพร้อมและสะดวก เช่น มีที่จอดรถ มีที่พักผ่อนเป็นส่วนตัว การมีห้องทำงานที่มีสภาพที่ส่งเสริมความรู้สึกให้อยากทำงาน มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งหน่วยงานของท่านมีระเบียบในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการทำงานที่สะดวก รวดเร็วในการทำงานอย่างพอเพียงและมีความเหมาะสมในการทำงาน มีห้องจัดประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ หน่วยงานสนับสนุนให้จัดสภาพการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการมีสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หน่วยงานมีแผนการป้องกันความเสี่ยงหรืออันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีเยี่ยมและเหมาะสม จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อ 7.1-7.10

**ปัจจัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม** หมายถึง การให้ความร่วมมือหรือตอบคำถามในกรณีที่หน่วยงานภายนอกขอความร่วมมือหรือซักถามเกี่ยวกับข้อมูล ความคิดเห็น และแนวทางการปฏิบัติงาน หน่วยงานภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ได้รับความคล่องตัวและไม่ติดขัดในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ผลที่ได้จากการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกช่วยสนับสนุนการทำงานของท่านให้เกิดประสิทธิภาพ หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับบริการ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อ 8.1-8.6

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง สภาพการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดระดับของชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในเรื่องของปัจจัยพื้นฐานทั้งภายในและภายนอก อันได้แก่ ด้านร่างกาย ความรู้สึก สังคม เศรษฐกิจ การคิด รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ทำให้ชีวิตมีคุณภาพ โดยวัดจากปัจจัยคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และนำไปสู่คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร และเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะส่งผลต่อไปยังองค์กรในรูปของผลผลิตที่มีประสิทธิภาพต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows โดยนำเสนอในรูปแบบของตาราง พร้อมการพรรณนาและแปลความหมายจากสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความแตกต่างของร้อยละ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 600 ตัวอย่าง ใน 5 จังหวัด (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2549) แบ่งเป็นจังหวัดละ 120 ตัวอย่าง คือ ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประมวลผลสรุป โดยประกอบด้วยหลักการวิเคราะห์ 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การพรรณาลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านต่าง ๆ
- 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 4.3 ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ

#### 4.1 การพรรณาลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านต่าง ๆ

##### 4.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย โดยเป็นหญิง ร้อยละ 52.3 และเป็นชายร้อยละ 47.7 ในด้านช่วงอายุ พบว่า มีอายุอยู่ในช่วง 46-50 ปี ร้อยละ 18.4 มากที่สุด รองลงมาคือ 36-40 ปี ร้อยละ 15.2 โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 40 ปี และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.8 ในด้านระดับการศึกษา (ขั้นสูงสุด) พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.8 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 13.7 ในด้านสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากกว่าโสด โดยผู้ที่มีสถานภาพสมสร้อยละ 68.8 และผู้ที่มีสถานภาพโสดร้อยละ 26.7 สำหรับด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.8 ดังตาราง 4.1

**ตารางที่ 4.1** ร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
<b>เพศ</b>	
ชาย	47.7 (286)
หญิง	52.3 (314)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>อายุ</b>	
ต่ำกว่า 25 ปี	6.7 ( 40)
26 – 30 ปี	11.9 ( 21)
31 – 35 ปี	14.4 ( 86)
36 – 40 ปี	15.2 ( 91)
41 – 45 ปี	15.0 ( 90)
46 – 50 ปี	18.4 (110)
51 – 55 ปี	12.8 ( 77)
56 – 60 ปี	5.8 ( 35)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
X = 40.68    SD = 9.8    Min = 21    Max = 60	
<b>ระดับการศึกษา</b>	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19.8 (119)
ปริญญาตรี	66.5 (399)
สูงกว่าปริญญาตรี	13.7 ( 82)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>	
โสด	26.7 (160)
สมรส	68.8 (413)
หม้าย	2.2 ( 13)
หย่าร้าง	2.3 ( 14)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>รายได้</b>	
5,000-10,000 บาท	10.3 ( 62)
10,001-15,000 บาท	18.8 (113)
15,001-20,000 บาท	22.3 (134)
20,001-25,000 บาท	13.8 ( 83)

#### ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
25,001-30,000 บาท	14.5 ( 87)
30,001-35,000 บาท	12.8 ( 77)
35,001-40,000 บาท	3.7 ( 22)
40,001 ขึ้นไป	3.7 ( 22)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>

สำหรับลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 20.9 กระทรวงมหาดไทย ร้อยละ 19.5 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ 8.7 ตามลำดับ มีระดับตำแหน่ง (เดิม) อยู่ในช่วงระดับ 7-8 มากที่สุด ร้อยละ 28.3 รองลงมาเป็นช่วงระดับ 5-6 ร้อยละ 26.7 และระดับ 3-4 ร้อยละ 12.7 มีอายุราชการ อยู่ในช่วง 15-20 ปี ร้อยละ 23.0 จำนวนวันที่ใช้ในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 5 วัน มากที่สุด ร้อยละ 75.7 รองลงมา คือทำงานมากกว่า 5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 22.5 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการทำงานต่อวัน ส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณ 7-8 ชั่วโมง ร้อยละ 58.3 และทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง ร้อยละ 32.7 โดยเริ่มงานโดยเฉลี่ยระหว่าง 8.00 – 9.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 73.6 รองลงมา คือ เริ่มงานก่อน 8.00 น. ร้อยละ 20.1 และสิ้นสุดการทำงานโดยเฉลี่ย 16.30 - 17.00 น. ร้อยละ 65.5 สำหรับระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 0-10 นาที ร้อยละ 39.8 รองลงมา คือ 11-20 นาที ร้อยละ 30.7 ดังตาราง 4.2

#### ตารางที่ 4.2 ร้อยละของลักษณะการปฏิบัติงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน	ร้อยละ (จำนวน)
<b>สังกัด</b>	
กระทรวงศึกษาธิการ	29.8 (179)
กระทรวงสาธารณสุข	20.9 (125)
กระทรวงมหาดไทย	19.5 (117)
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	8.7 ( 52)
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	7.0 ( 42)
สำนักงานศาลยุติธรรม	3.8 ( 7)
กระทรวงการคลัง	0.7 ( 4)

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะการปฏิบัติงาน	ร้อยละ (จำนวน)
<b>สังกัด</b>	
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.7 ( 4)
กระทรวงแรงงาน	0.5 ( 3)
กระทรวงวัฒนธรรม	0.5 ( 3)
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	0.3 ( 2)
กระทรวงยุติธรรม	0.3 ( 2)
กระทรวงคมนาคม	0.3 ( 2)
อื่น ๆ	11.0 (66)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>ระดับตำแหน่ง (เดิม)</b>	
ระดับ 1-2	6.3 ( 38)
ระดับ 3-4	12.7 ( 76)
ระดับ 5-6	26.7 (160)
ระดับ 7-8 ขึ้นไป	30.3 (170)
อื่นๆ	24.0 (144)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>อายุราชการ</b>	
น้อยกว่า 1 – 5 ปี	20.0 ( 120)
6 -10 ปี	9.3 ( 56)
11-15 ปี	23.0 (138)
16-20 ปี	10.5 ( 63)
21-25 ปี	10.8 ( 65)
26-30 ปี	14.8 ( 89)
31-35 ปี	9.5 ( 57)
36-40 ปี ขึ้นไป	2.0 ( 12)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>วันในการทำงานต่อสัปดาห์</b>	
น้อยกว่า 5 วัน	1.8 ( 1)
5 วัน	75.7 (454)
มากกว่า 5 วัน	22.5 (135)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะการปฏิบัติงาน	ร้อยละ (จำนวน)
<b>ชั่วโมงในการทำงานต่อวัน</b>	
น้อยกว่า 8 ชั่วโมง	9.0 ( 54)
7-8 ชั่วโมง	58.3 (350)
มากกว่า 8 ชั่วโมง	32.7 (196)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>เวลาเริ่มงานโดยเฉลี่ย</b>	
ก่อนเวลา 8.00 น.	20.1 (121)
เวลา 8.00-9.00 น.	73.6 (443)
หลังเวลา 9.00 น.	6.0 ( 36)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>เวลาสิ้นสุดการทำงานโดยเฉลี่ย</b>	
ก่อนเวลา 16.30 น.	18.5 (111)
เวลา 16.30-17.00 น.	65.5 (393)
หลังเวลา 17.00 น.	16.0 ( 96)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงาน</b>	
0-10 นาที	39.8 (239)
11-20 นาที	30.7 (184)
21-30 นาที	14.8 (189)
31-40 นาที	2.9 ( 17)
41 นาที ขึ้นไป	11.8 ( 71)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
<b>ระยะเวลาการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้</b>	
น้อยกว่า 1 – 5 ปี	33.7 (202)
6-10 ปี	8.2 ( 49)
11-15 ปี	21.0 (126)
16-20 ปี	9.2 ( 55)
21-25 ปี	9.8 ( 59)
26-30 ปี	11.7 ( 67)
31-35 ปี	5.8 ( 35)

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะการปฏิบัติงาน	ร้อยละ (จำนวน)
36-40 ปี ขึ้นไป	1.1 ( 7)
รวม	100.0 (600)

### 4.1.2 ปัจจัยด้านต่างๆ

จากการทบทวนความหมาย แนวคิด และทฤษฎี ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 8 ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ผู้เขียนได้นำปัจจัยดังกล่าวมาศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยตั้งคำถามที่สะท้อนถึงสภาพการณ์ ณ ปัจจุบัน ซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นจากข้อคำถามว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามลักษณะเชิงบวก (Positive Question) ความเห็นด้วยจึงหมายถึงความพึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทน การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น การบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 4.1.2.1 ปัจจัยค่าตอบแทน

ปัจจัยค่าตอบแทน ผู้เขียนได้ถามคำถาม 6 ข้อ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค่าตอบแทน จำนวน 2 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าสูงกว่าร้อยละ 50) ได้แก่ในเรื่องสวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าลดหย่อน ค่าเลี้ยงภรรยา และอื่นๆ มีความเหมาะสมแล้ว ร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 51.6 โดยไม่พึงพอใจ จำนวน 4 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าต่ำกว่าร้อยละ 50) ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน เพียงร้อยละ 47.7 การได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน เพียงร้อยละ 40.3 การได้รับ

เงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ เพียง ร้อยละ 40.2 และเงินเดือนที่ได้รับมีเหลือพอที่จะเก็บออมสำหรับอนาคตเพียงร้อยละ 34.5

ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง เกินร้อยละ 50 มีความเห็นว่า เงินเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน การได้รับค่าตอบแทนยังไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน การได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ และเงินเดือนที่ได้รับไม่มีเหลือพอที่จะเก็บออมสำหรับอนาคต ดังตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของปัจจัยค่าตอบแทน

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
สวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น ค่า รักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่า ลดหย่อน ค่าเลี้ยงภรรยา และอื่น ๆ มีความ เหมาะสมแล้ว	8.0	50.0	32.2	9.0	0.8	100.0 (600)
ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับผลการ ปฏิบัติงาน	3.8	47.7	37.7	9.3	1.3	100.0 (600)
เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับ รายจ่ายในชีวิตประจำวัน	2.5	45.6	39.5	11.5	1.0	100.0 (600)
ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่าง ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วม วิชาชีพที่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน	2.3	38.0	38.5	19.0	2.2	100.0 (600)
ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ท่านทำอยู่	1.8	38.4	44.6	14.0	1.2	100.0 (600)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหลือ พอที่จะเก็บออมสำหรับอนาคต	2.2	32.3	46.6	16.0	3.0	100.0 (600)
	34.5					

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า “โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัยคำตอบแทน อยู่ในระดับใด” (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถามทั้ง 6 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 48.8 พอใจกับปัจจัยคำตอบแทน ซึ่งน้อยกว่าความไม่พอใจในปัจจัยคำตอบแทน ร้อยละ 51.2

และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยคำตอบแทน 0-10 คะแนน พบว่า ร้อยละของคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน ร้อยละ 29.8 รองลงมา 6 คะแนน ร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุดคือ 0 คะแนน ร้อยละ 0.3 คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยคำตอบแทน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 5.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.76 ดังตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจในคำตอบแทนโดยสรุป

คำตอบแทน	ร้อยละ (จำนวน)
พอใจมาก	4.5 ( 27)
พอใจ	44.3 (266)
พอใจน้อย	36.7 (220)
ไม่พอใจ	14.2 ( 85)
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	0.3 ( 2)
รวม	100.0 (600)
$\bar{X} = 5.71$	$SD = 1.76$
	Min = 0      Max = 10

#### 4.1.2.2 ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ผู้เขียนได้ถามคำถาม 8 ข้อเพื่อศึกษาความพึงพอใจในเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรจากการปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร จำนวน 7 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าสูงกว่าร้อยละ 50) ได้แก่ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ ความคิด และทักษะของตนเอง ร้อยละ 89.0 ความสามารถขอความรู้หรือคำปรึกษาแนะนำเมื่อมีปัญหาหรือมีอุปสรรคในการทำงานได้กับบุคคลในหน่วยงานงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 85.0 การมีโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน ร้อยละ 84.6 การมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ร้อยละ 84.3 หน่วยงานที่ทำอยู่ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ร้อยละ 71.3 การมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถโดยการเข้าฝึกอบรมดูงานในประเทศ ร้อยละ 66.5 และหน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก ร้อยละ 63.5 โดยไม่พึงพอใจจำนวน 1 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าต่ำกว่าร้อยละ 50) ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า หน่วยงานสนับสนุนให้ฝึกอบรมศึกษาดูงานต่างประเทศ เพียง ร้อยละ 41.3 ดังตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ ความคิด และทักษะของท่านเอง	7.3	81.7	10.3	0.5	0.2	100.0 (600)
	89.0					

## ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
ท่านสามารถขอความรู้หรือคำ ปรึกษาแนะนำเมื่อมีปัญหาหรือมี อุปสรรคในการทำงานได้กับบุคคลใน หน่วยงานงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	8.8	76.2	12.7	1.8	0.5	100.0 (600)
	85.0					
ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้ เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน	10.5	74.1	13.7	1.2	0.5	100.0 (600)
	84.6					
ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความ สามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	14.2	70.1	14.3	1.2	0.2	100.0 (600)
	84.3					
หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญใน การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานท่าน	10.3	61.0	22.7	5.2	0.8	100.0 (600)
	71.3					
ท่านมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความ สามารถโดยการเข้าฝึกอบรมดูงานใน ประเทศ	10.0	56.5	24.8	6.8	1.8	100.0 (600)
	66.5					
หน่วยงานของท่านมีแหล่งความ รู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้า ได้อย่างสะดวก	7.2	56.4	31.5	3.8	1.2	100.0 (600)
	63.5					
หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ ท่านฝึกอบรมศึกษาดูงานต่างประเทศ	6.0	35.3	33.0	19.8	5.8	100.0 (600)
	41.3					

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า “โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจุบัน  
ความรู้ความสามารถของบุคลากร อยู่ในระดับใด” (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้า

ด้วยกัน) คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถามทั้ง 8 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 70.2 พึงพอใจกับปัจจัยความรู้ความสามารถของบุคลากร และมีร้อยละ 29.8 ไม่พอใจกับปัจจัยความรู้ความสามารถของบุคลากร

และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยความรู้ความสามารถของบุคลากร 0-10 คะแนน พบว่า ร้อยละของคะแนนสูงสุดคือ 7 คะแนนร้อยละ 36.0 รองลงมา 8 คะแนน ร้อยละ 16.3 และน้อยที่สุดคือ 0 ร้อยละ 0.5 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 6.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.72 ดังตาราง 4.6

**ตารางที่ 4.6** ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานโดยสรุป

การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ (จำนวน)
พอใจมาก	9.7 ( 58)
พอใจ	60.5 (363)
พอใจน้อย	23.5 (141)
ไม่พอใจ	5.2 ( 31)
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	1.2 ( 7)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
$X = 6.28$	$SD = 1.72$
$Min = 0$	$Max = 10$

#### 4.1.2.3 ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้เขียนได้ถามคำถาม 5 ข้อเพื่อศึกษาความพึงพอใจในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร จำนวน 4 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าสูงกว่าร้อยละ 50) ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ร้อยละ 66.5 การมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่ท่านพอใจ ร้อยละ 59.1 หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบหรือปรับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์ ร้อยละ 58.9 หน่วยงานมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ” ร้อยละ 53.5 โดยไม่พึงพอใจ จำนวน 1 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้า

ด้วยกัน และมีค่าต่ำกว่าร้อยละ 50) ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ร้อยละ 49.8 ดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	5.8	60.7	25.8	5.3	2.3	100.0 (600)
โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่ท่านพอใจ	3.2	55.9	32.2	5.8	3.0	100.0 (600)
หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบหรือปรับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์	5.2	53.7	28.3	8.7	4.2	100.0 (600)
หน่วยงานของท่านมีตำแหน่ง หน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	5.5	48.0	34.7	7.5	4.3	100.0 (600)
หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส	6.0	43.8	34.3	10.0	5.8	100.0 (600)

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า “โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับใด” (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถามทั้ง 5 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 58.4 พอใจกับปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และร้อยละ 41.6 ไม่พอใจกับปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 0-10 คะแนน พบว่า ร้อยละของคะแนนสูงสุดคือ 6 คะแนนร้อยละ 45.3 รองลงมา 7 คะแนน ร้อยละ 14.2 และน้อยที่สุดคือ 0 ร้อยละ 0.2 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 5.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.58 ดังตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 ร้อยละของความพึงพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยสรุป

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ร้อยละ (จำนวน)
พอใจมาก	8.7 ( 52)
พอใจ	49.7 (298)
พอใจน้อย	52.9 (317)
ไม่พอใจ	6.5 ( 39)
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	0.8 ( 5)
รวม	100.0 (600)
$\bar{X} = 5.97$	SD = 1.58
Min = 0	Max = 10

#### 4.1.2.4 ปัจจัยธรรมนุญในองค์กร

ปัจจัยธรรมนุญในองค์กร ผู้เขียนได้ถามคำถาม 7 ข้อ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในเรื่องธรรมนุญในองค์กรจากการปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับธรรมนุญในองค์กร ทั้ง 7 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าสูงกว่าร้อยละ 50) ได้แก่ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวท่ายในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ร้อยละ 80.3 หน่วยงานมีนโยบาย ระเบียบที่เป็นแนวทางปฏิบัติงานที่ดีสำหรับบุคลากร ร้อยละ 74.8 หน่วยงานมีการประเมินการปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้และนำมาใช้ในการให้คุณให้โทษ ร้อยละ 70.7 การมีโอกาสและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ร้อยละ 69.0 ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการทำงาน ร้อยละ 67.8 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงาน ร้อยละ 66.7 และหน่วยงานมักสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น ร้อยละ 58.9 ดังตาราง 4.9

ตารางที่ 4.9 ร้อยละของปัจจัยธรรมนุญในองค์การ

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	10.2	70.1	14.8	3.3	1.5	100.0 (600)
	80.3					
หน่วยงานของท่านมีนโยบาย ระเบียบ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติงานที่ดีสำหรับบุคลากร	4.8	70.0	21.3	1.3	1.5	100.0 (600)
	74.8					
หน่วยงานของท่านมีการประเมิน การปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้และนำมาใช้ในการให้คุณให้โทษ	4.5	66.2	26.7	1.5	1.2	100.0 (600)
	70.7					
ท่านมีโอกาสและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	4.8	64.2	25.0	4.0	2.0	100.0 (600)
	69.0					
ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงาน	7.2	60.6	24.2	5.2	2.8	100.0 (600)
	67.8					
ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงาน	6.2	60.5	27.3	4.0	2.0	100.0 (600)
	66.7					
หน่วยงานของท่านมักสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น	3.2	55.7	33.2	6.3	1.7	100.0 (600)
	58.9					

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า “โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัย  
 ธรรมนุญในองค์การอยู่ในระดับใด” (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน)  
 คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถามทั้ง 7 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 78.0 ไม่พอใจกับปัจจัยธรรมนุญ  
 ในองค์การ และร้อยละ 22.0 พอใจกับปัจจัยธรรมนุญในองค์การ

และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยธรรมนุญในองค์การ 0-10 คะแนน  
 พบว่า ร้อยละของคะแนนสูงสุดคือ 8 คะแนนร้อยละ 36.5 รองลงมา 7 คะแนน ร้อยละ 21.5 และ  
 น้อยที่สุดคือ 0 ร้อยละ 0.2 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 6.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.67  
 ดังตาราง 4.10

**ตารางที่ 4.10** ร้อยละของความพึงพอใจในธรรมนุญในองค์การ โดยสรุป

ธรรมนุญในองค์การ	ร้อยละ (จำนวน)
พอใจมาก	13.8 ( 83)
พอใจ	64.3 (385)
พอใจน้อย	18.2 (109)
ไม่พอใจ	3.2 ( 19)
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	0.7 ( 4)
<b>รวม</b>	<b>100.0 (600)</b>
$\bar{X} = 6.82$	$SD = 1.67$
$Min = 0$	$Max = 10$

#### 4.1.2.5 ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ผู้เขียนได้ถามคำถาม 8 ข้อเพื่อ  
 ศึกษาความพึงพอใจในเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นจากการปฏิบัติงานใน  
 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) มี  
 ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น จำนวน 7 เรื่อง (วัดจาก  
 การรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าสูงกว่าร้อยละ 50) ได้แก่ ในแต่  
 ละวันมีรู้สึกกระปรี้กระเปร่าพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ร้อยละ 82.4 มีความพึงพอใจในวันหยุดที่มีอยู่  
 ในปัจจุบัน ร้อยละ 79.7 ปัจจุบันพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคม และการมีเวลาเป็นส่วนตัว  
 ร้อยละ 63.6 การปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อเวลาที่เป็นส่วนตัวในการดูแลสุขภาพหรือพักผ่อน  
 ของท่าน ร้อยละ 63.5 ในระหว่างเวลาทำงานสามารถรับประทานอาหารตรงเวลาพัก ร้อยละ 62.9

การปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบต่อเวลาที่ให้กับครอบครัว ร้อยละ 61.2 ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ ป่วยง่าย ร้อยละ 51.7 โดยไม่พึงพอใจ จำนวน 1 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าต่ำกว่าร้อยละ 50) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เขามักต้องทำงานนอกเวลาปฏิบัติงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน ทำให้พอใจเพียงร้อยละ 28.1 ดังตาราง 4.11

**ตารางที่ 4.11** ร้อยละของปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
ในแต่ละวันท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่า พร้อมที่จะปฏิบัติงาน	8.8	73.6	15.2	1.0	1.3	100.0 (600)
ท่านมีความพึงพอใจในวันหยุดที่มี อยู่ในปัจจุบัน	7.5	72.2	14.8	4.7	0.8	100.0 (600)
ปัจจุบันท่านพอใจกับการมีเวลาให้ ครอบครัว สังคม และการมีเวลาเป็น ส่วนตัวของท่าน	5.8	57.8	28.2	7.3	0.8	100.0 (600)
การปฏิบัติงานของท่านไม่มีผลกระทบต่อ เวลาที่เป็นส่วนตัวในการดูแลสุขภาพ หรือพักผ่อนของท่าน	5.0	58.5	29.8	5.7	1.0	100.0 (600)
ในระหว่างเวลาทำงาน ท่านรับประทาน อาหารตรงเวลาพักของท่าน	6.7	56.2	29.8	5.8	1.5	100.0 (600)
การปฏิบัติงานของท่านไม่มีผลกระทบต่อ เวลาที่ให้กับครอบครัว	4.7	56.5	29.5	7.8	1.5	100.0 (600)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ <i>ไม่ทำให้</i> เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและ จิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ ป่วยง่าย	5.0	46.7	36.8	9.5	2.0	100.0 (600)
ท่าน <i>มักจะ</i> ไม่ทำงานนอกเวลาปฏิบัติ งาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน	2.3	25.9	47.7	22.7	1.5	100.0 (600)

นอกจากนี้ ผู้เขียนยัง ได้ถามคำถามโดยตรงว่า “โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นอยู่ในระดับใด” (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถามทั้ง 8 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 71.3 พึงพอใจกับปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และร้อยละ 28.7 ไม่พึงพอใจกับปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 0-10 คะแนน พบว่า ร้อยละของคะแนนสูงสุดคือ 8 คะแนนร้อยละ 33.8 รองลงมา 7 คะแนน ร้อยละ 19.5 และน้อยที่สุดคือ 0 ร้อยละ 0.2 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 6.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.72 ดังตาราง 4.12

ตารางที่ 4.12 ร้อยละของความพึงพอใจในความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นโดยสรุป

ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	ร้อยละ (จำนวน)
พอใจมาก	13.8 ( 83)
พอใจ	57.5 (345)
พอใจน้อย	23.2 (139)
ไม่พอใจ	5.5 ( 33)
รวม	100.0 (600)

$\bar{X} = 6.68$      $SD = 1.72$      $Min = 0$      $Max = 10$

#### 4.1.2.6 ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน

ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ผู้เขียนได้ถามคำถาม 6 ข้อ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในเรื่องการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน จากการปฏิบัติงาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกันทั้ง 6 เรื่อง (วัดจากการ รวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าสูงกว่าร้อยละ 50) ได้แก่ การเข้าร่วม กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ ร้อยละ 92.8 การทำงานของท่านได้รับความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ร้อยละ 83.9 การทำงานได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานเป็นอย่างดี ร้อยละ 79.0 หน่วยงานจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงาน ร่วมกันอยู่เสมอ ร้อยละ 77.3 บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้รับข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาที่ เกิดขึ้นจากการทำงาน ร้อยละ 77.0 บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ร้อยละ 75.5 ดังตาราง 4.13

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ หน่วยงานอยู่เสมอ	17.3	75.5	6.0	1.0	0.2	100.0 (600)
การทำงานของท่านได้รับความร่วม มือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	10.7	73.2	13.8	1.2	1.2	100.0 (600)
การทำงานของท่านได้รับความช่วย เหลือจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานเป็น อย่างดี	8.8	70.2	18.2	2.0	0.8	100.0 (600)
หน่วยงานของท่านจัดกิจกรรมที่ ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงาน ร่วมกันอยู่เสมอ	8.8	68.5	19.5	2.3	0.8	100.0 (600)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คำกล่าว	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย			รวม
	อย่างยิ่ง		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีโอกาสได้รับข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	7.7	69.3	19.8	1.8	1.3	100.0 (600)
	77.0					
บุคลากรในหน่วยงานของท่านทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี	12.0	63.5	21.2	1.7	1.7	100.0 (600)
	75.5					

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า “โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับใด” (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถามทั้ง 6 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 83.8 พอใจกับปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน และร้อยละ 16.2 ไม่พอใจกับปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน

และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน 0-10 คะแนน พบว่า ร้อยละของคะแนนสูงสุดคือ 8 คะแนน ร้อยละ 40.5 รองลงมา 7 คะแนน ร้อยละ 21.3 และน้อยที่สุดคือ 0 ร้อยละ 0.2 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.50 ดังตาราง 4.14

ตารางที่ 4.14 ร้อยละของความพึงพอใจการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน โดยสรุป

การบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน	ร้อยละ (จำนวน)
พอใจมาก	17.0 (102)
พอใจ	66.8 (401)
พอใจน้อย	15.2 ( 91)
ไม่พอใจ	1.0 ( 6)
รวม	100.0 (600)
X = 7.08      SD = 1.50      Min = 0      Max = 10	

#### 4.1.2.7 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้เขียนได้ถามคำถาม 8 ข้อเพื่อศึกษาความพึงพอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 6 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าสูงกว่าร้อยละ 50) ได้แก่ หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ร้อยละ 76.7 หน่วยงานมีแผนการป้องกันความเสี่ยงหรืออันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ร้อยละ 66.5 หน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและเหมาะสม ร้อยละ 66.4 หน่วยงานสนับสนุนให้จัดสภาพการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการมีสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ร้อยละ 62.7 ห้องทำงานมีสภาพที่ส่งเสริมความรู้สึกรักให้อยากทำงาน ร้อยละ 58.5 หน่วยงานมีห้องจัดประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ ร้อยละ 52.0 โดยไม่พึงพอใจจำนวน 2 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าต่ำกว่า ร้อยละ 50) ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า หน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการทำงานอย่างพอเพียงและมีความเหมาะสมในการทำงาน ร้อยละ 47.2 หน่วยงานมีความพร้อมและสะดวก เช่น มีที่จอดรถ มีที่พักผ่อนเป็นส่วนตัว ร้อยละ 36.5 ดังตาราง 4.15

ตารางที่ 4.15 ร้อยละของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
หน่วยงานของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	20.0	56.7	14.8	7.0	1.5	100.0 (600)
หน่วยงานของท่านมีแผนการป้องกันความเสี่ยงหรืออันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน	9.2	57.3	25.3	6.2	2.0	100.0 (600)
หน่วยงานของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและเหมาะสม	8.2	58.2	24.5	7.0	2.2	100.0 (600)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้จัด สภาพการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการมี สุขภาพอนามัยและความปลอดภัย	4.2	58.5	28.8	7.8	0.7	100.0 (600)
	62.7					
ห้องทำงานของท่านมีสภาพที่ส่งเสริม ความรู้สึกในหอพักทำงาน	3.5	55.0	32.5	7.5	1.5	100.0 (600)
	58.5					
หน่วยงานของท่านมีห้องจัดประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.5	47.5	35.0	12.0	0.7	100.0 (600)
	52.0					
หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการทำงานอย่างพอเพียงและ มีความเหมาะสมในการทำงาน	5.0	43.0	38.5	12.4	1.2	100.0 (600)
	47.2					
หน่วยงานของท่านมีความพร้อมและ สะดวก เช่น มีที่จอดรถ มีที่พักผ่อนเป็น ส่วนตัว	4.2	32.3	48.5	14.7	0.3	100.0 (600)
	36.5					

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า “โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับใด” (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถามทั้ง 8 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 72.8 พอใจกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และร้อยละ 27.2 ไม่พอใจกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยคำตอบแทน 0-10 คะแนน พบว่า ร้อยละของคะแนนสูงสุดคือ 7 คะแนนร้อยละ 33.0 รองลงมา 8 คะแนน ร้อยละ 18.8 และ น้อยที่สุดคือ 0 ร้อยละ 0.2 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 6.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.75 ดังตาราง 4.16

ตารางที่ 4.16 ร้อยละความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยสรุป

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ร้อยละ (จำนวน)
พอใจมาก	11.5 ( 69)
พอใจ	61.3 (368)
พอใจน้อย	21.8 (131)
ไม่พอใจ	5.4 ( 32)
รวม	100.0 (600)
$X = 6.48$ $SD = 1.75$ $Min = 0$ $Max = 10$	

#### 4.1.2.8 ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก

ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ผู้เขียนได้ถามคำถาม 4 ข้อเพื่อศึกษาความพึงพอใจในเรื่องความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกจากการปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกทั้ง 4 เรื่อง (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน และมีค่าสูงกว่าร้อยละ 50) ได้แก่ ท่านให้ความร่วมมือหรือตอบคำถามในกรณีที่หน่วยงานภายนอกขอความร่วมมือหรือซักถามเกี่ยวกับข้อมูล ความคิดเห็น และแนวทางการปฏิบัติงาน ร้อยละ 93.4 หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับบริการ ร้อยละ 88.9 มีความคล่องตัวและไม่ติดขัดในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ร้อยละ 81.7 หน่วยงานภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่าน ร้อยละ 79.5 ดังตาราง 4.17

ตารางที่ 4.17 ร้อยละของปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
ท่านให้ความร่วมมือหรือตอบคำถาม ในกรณีที่หน่วยงานภายนอกขอความ ร่วมมือหรือซักถามเกี่ยวกับข้อมูล ความ คิดเห็น และแนวทางการปฏิบัติงาน	11.7	81.7	6.5	0.2	-	100.0 (600)
	93.4					

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	รวม
หน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับบริการ	8.0	80.9	9.3	0.2	1.7	100.0 (600)
	88.9					
ท่านมีความคล่องตัวและไม่คิดขัดในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก	8.8	72.9	16.7	0.5	1.2	100.0 (600)
	81.7					
หน่วยงานภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่าน	5.0	74.5	17.7	2.0	0.8	100.0 (600)
	79.5					

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า “โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกอยู่ในระดับใด” (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถามทั้ง 4 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 89.3 พอใจกับปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก และร้อยละ 10.7 ไม่พอใจกับปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก

และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก 0-10 คะแนน พบว่า ร้อยละของคะแนนสูงสุดคือ 8 คะแนนร้อยละ 43.1 รองลงมา 7 คะแนนร้อยละ 19.7 และน้อยที่สุดคือ 1 ร้อยละ 0.2 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.36 ดังตาราง 4.18

ตารางที่ 4.18 ร้อยละของความพึงพอใจความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกโดยสรุป

ความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก	ร้อยละ (จำนวน)
พอใจมาก	20.3 (122)
พอใจ	69.0 (414)
พอใจน้อย	10.3 ( 62)
ไม่พอใจ	0.4 ( 4)
รวม	100.0 (600)
X = 7.28	SD = 1.36
Min = 1	Max = 10

#### 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ มีอิทธิพล กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติ ความแตกต่างของร้อยละ การทดสอบ  $\chi^2$ - test จากสมมติฐาน ซึ่งตัวแปรที่นำมาหาความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพรายได้ อายุราชการ ตำแหน่ง ค่าตอบแทน การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น การบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจ (วัดโดยการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจ (วัดโดยการรวมคำตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยเข้าด้วยกัน) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตามนั้น มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ร้อยละ 96.8 และกลุ่มที่ไม่พึงพอใจเพียงร้อยละ 3.2 ความแตกต่างกันนี้ จะทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่มีความจำเป็นที่จะทำการวิเคราะห์ต่อไป เพราะ ตัวแปรนั้นไม่มีการกระจายของข้อมูลที่เหมาะสม ซึ่งเป็นไปตามกฎของ Jame A. Davis ที่ได้กล่าวไว้ว่า “Make Sure Your Variable Vary” ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องมีความแตกต่าง (Vary) ในตัวมันเอง ซึ่งเป็นหัวใจของการวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ กล่าวคือ ถ้าตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตามแปรในตัวมันน้อยลงหรือใกล้เคียงความคงที่มากขึ้น ความจำเป็นจะนำมาอธิบายความแตกต่างในทัศนคติคงไม่มี เพราะทัศนคติแทบจะไม่แตกต่างกันอยู่แล้ว หรือคน

เกือบทั้งหมดเห็นด้วยในทำนองเดียวกัน ซึ่งการกระจายของข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ จึงควรอยู่ในสัดส่วนไม่ต่ำกว่า 20 : 80 (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550: 422)

จากกลุ่มตัวอย่างนี้ การกระจายของข้อมูลเท่ากับ 96.8 : 3.2 ถือว่าไม่มีการกระจายของข้อมูลที่เหมาะสม ซึ่งผู้เขียนได้พยายามดำเนินการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้ว แต่ด้วยกฎเกณฑ์ดังกล่าวจึงทำให้ไม่สามารถที่จะวิเคราะห์หรือความจำเป็นในการวิเคราะห์ต่อไปเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### 4.3 ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ

ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ ผู้เขียนได้ถามคำถามแบ่งเป็น 4 ด้าน รวม 11 ข้อ เพื่อศึกษาความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดในทุกด้าน มีรายละเอียดดังนี้

*ด้านสวัสดิการพิเศษ* มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเพิ่มเบี้ยเลี้ยงเสี่ยงภัย ร้อยละ 44.2 และให้มีอุปกรณ์ป้องกันภัยอันตรายจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ร้อยละ 37.3 รองลงมาตามลำดับ

*ด้านการส่งเสริมขวัญกำลังใจ* มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้มีการกำหนดระยะเวลาในการโอนย้าย ให้มีความชัดเจนและปฏิบัติได้ ร้อยละ 37.7 รองลงมา คือ ให้มีการมีหน่วยงานกลางในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม ร้อยละ 36.8

*ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน* มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดเรื่อง ได้แก่ การให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง ร้อยละ 44.3 ให้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน/วินยราชการ ร้อยละ 40.5 ให้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ด้านศาสนาและวัฒนธรรมไทยและมุสลิม ร้อยละ 38.0 และให้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ด้านภาษาท้องถิ่นเพื่อการสื่อสาร ร้อยละ 33.0

*ด้านสุขภาพ* มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดเรื่อง ได้แก่ ให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 40.8 และต้องการให้หน่วยงานมีกิจกรรมหรือการฝึกอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 40.7

*ด้านการส่งเสริมรายได้* มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้จัดหาแหล่งเงินพิเศษสำหรับผู้ต้องการทำธุรกิจหรือประกอบอาชีพเสริม มีความต้องการร้อยละ 30.7 ดังตาราง 4.19

ตารางที่ 4.19 ร้อยละ (จำนวน) ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ

ความต้องการ ความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านสวัสดิการพิเศษ</b>					
1. ให้เพิ่มเบี้ยเลี้ยงหรือเบี้ยเสี่ยงภัย	<b>44.2</b>	28.0	16.2	7.5	4.2
	(265)	(168)	(97)	(45)	(25)
2. ให้มีอุปกรณ์ป้องกันภัยอันตรายจาก เหตุการณ์ความไม่สงบ	<b>37.3</b>	27.8	16.7	11.0	7.2
	(224)	(167)	(100)	(66)	(43)
<b>ด้านการส่งเสริมขวัญกำลังใจ</b>					
3. ให้มีการกำหนดระยะเวลาในการโอนย้าย ให้มีความชัดเจนและปฏิบัติได้	<b>37.7</b>	26.5	22.0	8.3	5.5
	(226)	(159)	(132)	(50)	(33)
4. ให้มีหน่วยงานกลางในการแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม	<b>36.8</b>	29.7	19.3	9.2	5.0
	(221)	(178)	(116)	(55)	(30)
<b>ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</b>					
5. ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรม ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ ครั้ง	22.0	<b>44.3</b>	24.5	7.0	2.2
	(132)	(266)	(147)	(42)	(13)
6. ให้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ด้าน กฎหมายที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน/วินัยราชการ	17.7	<b>40.5</b>	24.5	13.3	4.0
	(106)	(243)	(147)	(80)	(24)
7. ให้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ด้านศาสนา และวัฒนธรรมไทยและมุสลิม	11.2	<b>38.0</b>	26.7	17.7	6.5
	(67)	(228)	(160)	(106)	(39)
8. ให้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ด้านภาษา ท้องถิ่นเพื่อการสื่อสาร	12.8	<b>33.0</b>	28.5	17.8	7.8
	(77)	(198)	(171)	(107)	(47)
<b>ด้านสุขภาพ</b>					
9. ให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี	33.5	<b>40.8</b>	18.8	5.0	1.8
	(201)	(245)	(113)	(30)	(11)
10. ให้หน่วยงานมีกิจกรรมหรือการฝึกอบรม เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ	16.8	<b>40.7</b>	27.8	11.5	3.2
	(101)	(244)	(167)	(69)	(19)

## ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความต้องการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ					
<b>ด้านการส่งเสริมรายได้</b>					
11. ให้จัดหาแหล่งเงินพิเศษสำหรับผู้ต้องการทำธุรกิจหรือประกอบอาชีพเสริม	16.5 (99)	<b>30.7</b> <b>(184)</b>	22.2 (133)	21.3 (128)	9.3 (56)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความต้องการที่นอกเหนือจากสิ่งที่ท่านได้รับในหน่วยงาน ว่าควรมีแนวทางหรือการกระทำอย่างไรที่จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ดีขึ้น ดังตาราง 4.20

## ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
<b>สวัสดิการพิเศษ</b>	
- การได้รับเงินเบี้ยเลี้ยงและเบี้ยเลี้ยงภัยควรให้ตรงเวลา ไม่ควรตกเบิก	3
- การเช่าซื้อบ้าน ดอกเบี้ยต่ำ	2
- เพิ่มเวลาพักผ่อนประจำปี	1
- ควรให้ข้าราชการได้รับเงิน พสร. ทุกคน หรือคนที่มีอายุราชการมาก่อน	1
- ควรมีบ้านพักข้าราชการอย่างเพียงพอ	1
- จัดสถานที่ออกกำลังกายในหน่วยงาน เนื่องจากภายนอกยังไม่ปลอดภัย	1
- การเดินทางไปต่างจังหวัดที่ไม่ใช่ราชการ โดยเฉพาะการกลับภูมิลำเนา ข้าราชการควรเบิกได้	1
<b>ด้านการส่งเสริมขวัญกำลังใจ</b>	
- ค่าเบี้ยเลี้ยงเสี่ยงภัยควรพิจารณาความเสี่ยงภัยจริง ไม่ใช่พิจารณาจากตำแหน่ง	2
- ผู้บริหารควรเข้าถึงปัญหาในระดับปฏิบัติ	2
- ระดับหัวหน้าที่ย้ายมา ควรกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจนและนานเพียงพอ ไม่ใช่จะมาเพื่อรับตำแหน่งแล้วก็ย้ายกลับไป มิฉะนั้นสถานที่แห่งนี้จะเป็นแหล่งสร้างเด็กนายให้เจริญในทางลัด	1

## ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
- การเลื่อนระดับของทุกหน่วยงานควรใช้มาตรฐานที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน	1
- ให้ผู้ปฏิบัติงานเดิม 5 ปี สามารถเปลี่ยนสายงานได้	1
- ค่าตอบแทนควรเสมอภาคกัน ข้าราชการควรได้มากกว่าลูกจ้างชั่วคราว เพราะต้องรับผิดชอบมากกว่า	1
- ข้าราชการที่สอบได้ควรมาทำงานในพื้นที่ ไม่ใช่ไปช่วยราชการที่อื่น	1
- มีการเยี่ยมเยียนอย่างน้อยปีละครั้ง และให้กำลังใจผู้ได้บังคับบัญชา ไม่ใช่เป็นการสร้างความกดดัน	1
- เมื่อข้าราชการได้รับบาดเจ็บ ให้ค่าตอบแทนและย้ายกลับภูมิลำเนา	1
- การแทรกแซงจากหน่วยงาน เช่น นักการเมือง ผู้มีอิทธิพล ข้าราชการชั้นผู้น้อยไม่สามารถเรียกร้องความยุติธรรมได้	1
- ค่าตอบแทนควรให้เหมาะสมกับงาน มากกว่าการพิจารณาที่วิชาชีพอย่างเดียว	1
- ข้าราชการฝ่ายปกครองจะไม่ได้รับเบี้ยเลี้ยงในการปิดล้อมตรวจค้น แต่ในทางกฎหมายระบุไว้ว่าต้องเป็นการทำงานร่วมกันของ ทหาร ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ปกครอง จึงควรให้หน่วยงานมีระเบียบที่คล้ายคลึงกัน	1
- หากมีการกระทำผิดวินัยควรลงโทษ โดยเร็ว เพื่อมิให้เป็นเยี่ยงอย่าง	1
- สิทธิประโยชน์ที่ข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรจะได้รับ เช่น การนับเวลาทวีคูณในการพิจารณาเลื่อนระดับ แต่ส่วนกลางมักไม่ค่อยสนใจ ทำให้รู้สึกท้อว่าส่วนกลางไม่เข้าใจในสถานการณ์ จึงอยากให้ส่วนกลางมาอยู่ที่นี่บ้าง	1
- ให้แก้ปัญหาดัชนีเงินเดือนเต็มขั้น ให้มีการปรับฐานและขั้นสูงสุดของแต่ละชั้นเงินเดือน	1
- ค่าเบี้ยเลี้ยงของข้าราชการตำรวจไม่เท่ากัน ในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ได้น้อยกว่าทั้งที่งานหนักเท่ากันหรือมากกว่า	1
- เพิ่มค่าครองชีพให้ข้าราชการ ระดับ 5-6 ด้วย	1
- ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีความยุติธรรม	1

## ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
- การพิจารณาวิฤตฐานะควรกำหนดระยะเวลาหรือประสิทธิภาพในการสอนมากกว่าฐานเงินเดือน	1
- เพิ่มกรอบตำแหน่งความก้าวหน้าของงานเพิ่มขึ้นในระดับผู้ปฏิบัติ	1
- การเลื่อนระดับที่สูงขึ้นควรพิจารณาข้าราชการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคได้ก่อน	1
<b>ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</b>	
- ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน แสดงความคิดเห็น การแก้ปัญหาในท้องถิ่น สร้างความสามัคคี	3
- ส่งเสริมให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยแสดงความคิดเห็นมากขึ้น	2
- เพิ่มอัตรากำลัง โดยเฉพาะตำรวจ บางที่ต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง	2
- ควรได้มีการฝึกอบรมนอกพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคได้ ศึกษาดูงาน ประมาณ 5-6 วัน อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อเป็นการผ่อนคลายจากสถานการณ์	2
- ให้นำหน่วยงานจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคี การทำงานเป็นทีม และความกระตือรือร้น ให้มีความพร้อมตลอดเวลา	2
- การจัดสรรงบประมาณ และอุปกรณ์การเรียนการสอน	1
- การติดตั้ง internet ในหน่วยงานอย่างพอเพียง	1
- ให้นำหน่วยงานจัดที่พักสำหรับข้าราชการที่ต้องปฏิบัติงานเป็นกะ/เข้าเวร ทั้งก่อนและหลังเข้าเวร เนื่องจากปัจจุบันไม่สามารถเดินทางในยามวิกาลได้แม้ที่พักจะอยู่ไม่ห่างไกลจากสถานที่ทำงานมากนัก เช่น ออกเวร 0.30 น. ต้องรอกลับบ้าน 6.00 น. หรือเข้าเวร 0.30 น. ต้องมารอเข้าเวรตั้งแต่ 20.00 น.	1
- จัดหาอาวุธปืนที่ทันสมัย กระทัดรัด มากกว่านี้ เช่น ให้มีกล้องมองกลางคืน รถติดเกราะ	1
- การอบรมดูงานให้พิจารณาข้าราชการอย่างทั่วถึง ระดับตำบลและผู้ปฏิบัติด้วย	1
- ให้การอบรมคอมพิวเตอร์ internet ให้กับข้าราชการตำรวจทุกคน	1
- ตรวจสอบตำแหน่งแต่ไม่มีคนครอง เพื่อจัดหาบุคลากรมาช่วยทำงาน	1
- การรับบรรจุข้าราชการควรพิจารณาคนในพื้นที่ก่อน	1

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน ใน 5 จังหวัด คือ ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา และสตูล แบ่งเป็นจังหวัดละ 120 คน ศึกษาปัจจัยตัวแปรอิสระต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก และตัวแปรตามคือคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะทางประชากรและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงและชายมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีอายุอยู่ในช่วง 46-50 ปี ร้อยละ 18.4 มากที่สุด และช่วงอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 15.2 โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 40 ปี ในด้านการศึกษา (ขั้นสูงสุด) พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 66.5 ในด้านสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากกว่าโสด (สถานภาพสมสร้อยละ 68.8 และผู้ที่สถานภาพโสดร้อยละ 26.7) สำหรับด้านรายได้ พบว่า มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.8

สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 20.9 กระทรวงมหาดไทย ร้อยละ 19.5 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ 8.7 ตามลำดับ มีระดับตำแหน่ง (เดิม) อยู่ในช่วงระดับ 7-8 มากที่สุด ร้อยละ 28.3 รองลงมา เป็นช่วงระดับ 5-6 ร้อยละ 26.7 และระดับ 3-4 ร้อยละ 12.7 มีอายุราชการ อยู่ในช่วง 15-20 ปี ร้อยละ 23.0 จำนวนวันที่ใช้

ในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 5 วัน มากที่สุด ร้อยละ 75.7 รองลงมา คือ ทำงานมากกว่า 5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 22.5 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการทำงานต่อวัน ส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณ 7-8 ชั่วโมง ร้อยละ 58.3 และทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง ร้อยละ 32.7 โดยเริ่มงานโดยเฉลี่ยระหว่าง 8.00-9.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 73.6 รองลงมา คือ เริ่มงานก่อน 8.00 น. ร้อยละ 20.1 และสิ้นสุดการทำงานโดยเฉลี่ย 16.30-17.00 น. ร้อยละ 65.5 สำหรับระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 0-10 นาที ร้อยละ 39.8 รองลงมา คือ 11-20 นาที ร้อยละ 30.7

### 5.1.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษา

ปัจจัยที่นำมาศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 8 ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ผู้เขียนได้นำผลจากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.2.1 ปัจจัยค่าตอบแทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยเห็นว่า ค่าตอบแทน/เงินเดือนที่ได้รับไม่มีเหลือพอที่จะเก็บออมสำหรับอนาคต (ร้อยละ 62.6) เงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ (ร้อยละ 58.6) เงินเดือนที่ได้รับไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน (ร้อยละ 57.5) และเงินเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 51.0) แต่ยังมี ความพึงพอใจในเรื่องสวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าลดหย่อน ค่าเลี้ยงชีพ และอื่น ๆ มีความเหมาะสมแล้ว (ร้อยละ 58.0) และการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 51.6) และยังพบว่า โดยสรุปมีความพอใจในปัจจัยค่าตอบแทน (วัดจากการรวมค่าตอบแทนพอใจและพอใจเข้าด้วยกัน) ร้อยละ 48.8 ซึ่งน้อยกว่าความไม่พอใจในปัจจัยค่าตอบแทน ร้อยละ 51.2 และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยค่าตอบแทน 0-10 คะแนน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้คะแนนความพึงพอใจสำหรับปัจจัยค่าตอบแทน อยู่ที่ 5 คะแนนจาก 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.71

5.1.2.2 ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรของหน่วยงาน โดยเห็นว่า ตนเองได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ ความคิด และทักษะของตนเอง (ร้อยละ 89.0) นอกจากนี้ ยังสามารถขอความรู้หรือคำปรึกษาแนะนำเมื่อมีปัญหาหรือมีอุปสรรคในการทำงานได้กับบุคคลในหน่วยงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 85.0) มีโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน (ร้อยละ 84.6) มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ (ร้อยละ 84.3) หน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน (ร้อยละ 71.3) มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถโดยการเข้าฝึกอบรมดูงานในประเทศ (ร้อยละ 66.5) ในหน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก (ร้อยละ 63.5) แต่เห็นว่าหน่วยงานยังไม่สนับสนุนให้ฝึกอบรมศึกษาดูงานต่างประเทศ (ร้อยละ 41.3) และยังพบว่า โดยสรุปมีความพอใจในปัจจัยความรู้ความสามารถของบุคลากร (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) ร้อยละ 70.2 และร้อยละ 29.8 ไม่พอใจกับปัจจัยความรู้ความสามารถของบุคลากร และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยความรู้ความสามารถของบุคลากร 0-10 คะแนน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้คะแนนความพึงพอใจสำหรับปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร อยู่ที่ 7 คะแนนจาก 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.28

5.1.2.3 ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเห็นว่า ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (ร้อยละ 66.5) มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่ท่านพอใจ (ร้อยละ 59.1) หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบหรือปรับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์ (ร้อยละ 58.9) หน่วยงานมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ขั้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ (ร้อยละ 53.5) หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส (ร้อยละ 49.8) และยังพบว่า โดยสรุปมีความพอใจในปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) ร้อยละ 58.4 และร้อยละ 41.6 ไม่พอใจกับปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 0-10 คะแนน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้คะแนน

ความพึงพอใจสำหรับปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ที่ 6 คะแนนจาก 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.97

5.1.2.4 ปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับธรรมเนียมในองค์กร โดยเห็นว่า เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ร้อยละ 80.3) หน่วยงานมีนโยบาย ระเบียบที่เป็นแนวทางปฏิบัติงานที่ดีสำหรับบุคลากร (ร้อยละ 74.8) หน่วยงานมีการประเมินการปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้และนำมาใช้ในการให้คุณให้โทษ (ร้อยละ 70.7) การมีโอกาสและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน (ร้อยละ 69.0) ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงาน (ร้อยละ 67.8) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน (ร้อยละ 66.7) หน่วยงานมักสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น (ร้อยละ 58.9) และยังพบว่า โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) ร้อยละ 78.0 และร้อยละ 22.0 พึงพอใจกับปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร 0-10 คะแนน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ได้ให้คะแนนความพึงพอใจสำหรับปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร อยู่ที่ 8 คะแนนจาก 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.82

5.1.2.5 ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น โดยเห็นว่า ในแต่ละวันรู้สึกกระปรี้กระเปร่าพร้อมที่จะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 82.4) รู้สึกมีความพึงพอใจในวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน (ร้อยละ 79.7) ปัจจุบันมีความพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคม และการมีเวลาเป็นส่วนตัวของท่าน (ร้อยละ 63.6) การปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อเวลาที่เป็นส่วนตัวในการดูแลสุขภาพหรือพักผ่อนของท่าน (ร้อยละ 63.5) ในระหว่างเวลาทำงานสามารถรับประทานอาหารตรงเวลาพัก (ร้อยละ 62.9) การปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อเวลาที่ให้กับครอบครัว (ร้อยละ 61.2) ภาระงานที่รับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ ปวดง่าย (ร้อยละ 51.7) แม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักจะทำงานนอกเวลาปฏิบัติงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 70.4) และยังพบว่า โดยสรุปมีความพอใจในปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) ร้อยละ 71.3 และร้อยละ 28.7 ไม่พอใจกับปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้าน

อื่น 0-10 คะแนน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้คะแนนความพึงพอใจสำหรับปัจจัย  
 ธรรมนุญในองค์กร อยู่ที่ 8 คะแนนจาก 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.68

5.1.2.6 ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน พบว่า ผู้ตอบ  
 แบบ สอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน โดยเห็นว่า  
 ตนเองได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ (ร้อยละ 92.8) การทำงานได้รับความ  
 ร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ร้อยละ 83.9) การทำงานได้รับความช่วยเหลือจาก  
 ผู้บังคับบัญชาในการทำงานเป็นอย่างดี (ร้อยละ 79.0) หน่วยงานจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากร  
 ได้มีโอกาสทำงานร่วมกันอยู่เสมอ (ร้อยละ 77.3) บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้รับข้อมูลต่างๆ  
 รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (ร้อยละ 77.0) บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมี  
 ความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี (ร้อยละ 75.5) และยังพบว่า โดยสรุปท่านมีความพอใจในปัจจัย  
 การบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน (วัดจากการรวมค่าตอบพอใจมากและพอใจเข้า  
 ด้วยกัน) ร้อยละ 83.8 และร้อยละ 16.2 ไม่พอใจกับปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงาน  
 ร่วมกัน และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน  
 0-10 คะแนน พบว่า โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้คะแนนความพึงพอใจสำหรับปัจจัย  
 ธรรมนุญในองค์กร อยู่ที่ 8 คะแนนจาก 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.08

5.1.2.7 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน  
 ใหญ่พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเห็นว่า หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสุขภาพ  
 อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 76.7) หน่วยงานมีแผนการป้องกันความเสี่ยงหรืออันตรายต่าง ๆ ที่  
 อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 66.5) หน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและ  
 เหมาะสม (ร้อยละ 66.4) หน่วยงานสนับสนุนให้จัดสภาพการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการมี  
 สุขภาพอนามัยและความปลอดภัย (ร้อยละ 62.7) ห้องทำงานมีสภาพที่ส่งเสริมความรู้สึกให้อยาก  
 ทำงาน (ร้อยละ 58.5) หน่วยงานมีห้องจัดประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ (ร้อยละ  
 52.0) และมีสิ่งที่ยังไม่เพียงพอ คือ ความพร้อมและสะดวกของหน่วยงาน เช่น มีที่จอดรถ มีที่  
 พักผ่อนเป็นส่วนตัว (ร้อยละ 63.2) และหน่วยงานยังขาดอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการ  
 ทำงานอย่างพอเพียงและมีความเหมาะสมในการทำงาน (ร้อยละ 51.7) และยังพบว่า โดยสรุปมี  
 ความพอใจในปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน (วัดจากการรวมค่าตอบพอใจมากและพอใจเข้า  
 ด้วยกัน) ร้อยละ 72.8 และร้อยละ 27.2 ไม่พอใจกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเมื่อ  
 ได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยค่าตอบแทน 0-10 คะแนน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

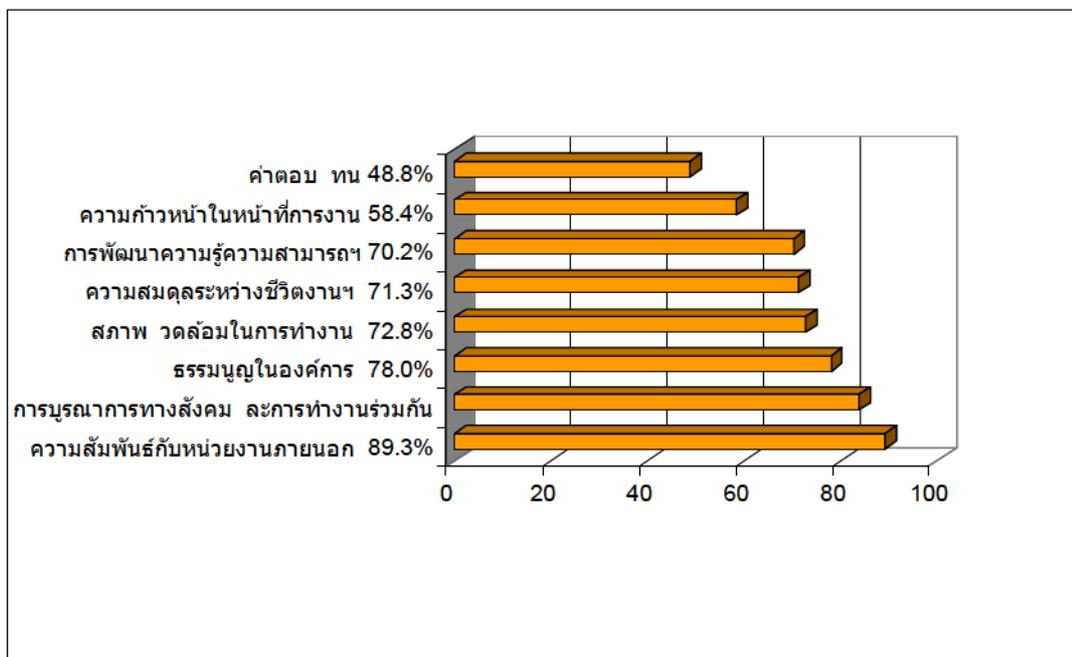
ส่วนใหญ่ได้ให้คะแนนความพึงพอใจสำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ที่ 7 คะแนนจาก 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.48

5.1.2.8 ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก โดยเห็นว่า ตนเองให้ความร่วมมือหรือตอบคำถามในกรณีที่หน่วยงานภายนอกขอความร่วมมือหรือซักถามเกี่ยวกับข้อมูล ความคิดเห็น และแนวทางการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 93.4) หน่วยงานของตนเองปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับบริการ (ร้อยละ 88.9) ตนเองมีความคล่องตัวและไม่ติดขัดในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก (ร้อยละ 81.7) หน่วยงานภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 79.5) และยังพบว่า โดยสรุปมีความพอใจในปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก (วัดจากการรวมคำตอบพอใจมากและพอใจเข้าด้วยกัน) ร้อยละ 89.3 และร้อยละ 10.7 ไม่พอใจกับปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก และเมื่อได้ให้คะแนนความพึงพอใจในปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก 0-10 คะแนน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้คะแนนความพึงพอใจความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก อยู่ที่ 8 คะแนนจาก 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.28

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้โดยภาพรวม พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานในปีจ้ยต่าง ๆ เกือบทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยค่าตอบแทน โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือ ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ร้อยละ 83.8 ปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร ร้อยละ 78.0 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละ 72.8 ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ร้อยละ 71.3 ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ร้อยละ 70.2 ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 58.4 ตามลำดับ คูตารางที่ 5.1 และภาพที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ร้อยละความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาในภาพรวม

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย 0-10 คะแนน
ความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก	89.3	7.28
การบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน	83.8	7.08
ธรรมเนียมในองค์กร	78.0	6.82
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	72.8	6.48
ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	71.3	6.68
การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร	70.2	6.28
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	58.4	5.97
ค่าตอบแทน	48.8	5.71



ภาพที่ 5.1 ร้อยละความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาในภาพรวม

## 5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษา ผู้เขียนจะขอนำเสนอประเด็นข้อค้นพบที่น่าสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

### 5.2.1 ประเด็นที่ 1 ปัจจัยค่าตอบแทน

ผลจากการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มากกว่าครึ่งมีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยเฉพาะเงินเดือนยังไม่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ ยังไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน โดยเฉพาะภาคเอกชน ซึ่งเงินเดือนที่ได้รับนี้ยังไม่เพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งก็ทำให้ไม่มีเงินเหลือเก็บไว้สำหรับอนาคต และเป็นปัจจัยเดียวในปัจจัยทั้งหมดที่นำมาศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีข้าราชการมากกว่าครึ่งไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 51.2 ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาวิจัยต่างๆ ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการเช่นเดียวกัน ได้แก่ มานะ สินธุวงษานนท์ (2534) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดลพบุรี พา ไม้จันทร์ดี (2541) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ และ วราภรณ์ ประกอบผล (2543) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน: ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง

สำหรับเรื่องที่ว่าข้าราชการฯ มากกว่าครึ่งไม่พึงพอใจในปัจจัยค่าตอบแทนคือ เรื่องของสวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าลดหย่อน ค่าเลี้ยงภรรยา และอื่นๆ และเรื่องการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาชี้ชัดว่า ปัจจัยค่าตอบแทนของข้าราชการนั้นจะน้อยกว่าภาคเอกชน เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกัน เรื่องของสวัสดิการ ภาครัฐนั้นสามารถทำได้อย่างดี ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นของระบบราชการไทย อย่างไรก็ตาม เรื่องของค่าตอบแทนถือเป็นปัจจัยสำคัญ ดังที่ อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวไว้ว่า ค่าตอบแทนในการทำงานนั้นเพื่อเสาะหาคนที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน อันเป็นเครื่องจูงใจ ซึ่งคนจะมาสมัครงานมากและมีโอกาสเลือกสรรได้อย่างกว้างขวาง การกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างนั้น จะต้องคำนึงถึงพยายามให้ทัดเทียมกัน มิฉะนั้นแล้วจะไม่สามารถดึงดูดคนมีความรู้ความสามารถมาทำงานได้

### 5.2.2 ประเด็นที่ 2 ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผลจากการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มากกว่าครึ่งพอใจในเรื่องต่าง ๆ สำหรับปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพิจารณาความดีความชอบหรือปรับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์ และหน่วยงานมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ แต่ยังไม่พึงพอใจกับการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ซึ่งสิ่งนี้ถือเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจของข้าราชการอย่างมากและจะมีผลกระทบต่อระดับการปฏิบัติงาน ประเด็นดังกล่าวจึงควรให้ผู้วางกรอบนโยบายตระหนักให้มาก ซึ่งจะส่งผลกระทบในวงกว้างต่อไป ดังที่ พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 127) กล่าวว่า หลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งยังมีผลต่อขวัญกำลังใจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้วยเช่นกัน การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง องค์การควรใช้หลักความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ เพื่อให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจ ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง หากองค์การใช้หลักระบบอุปถัมภ์ จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ขวัญกำลังใจถดถอย ขาดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน อันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีในการทำงานของบุคลากร

### 5.2.3 ประเด็นที่ 3 ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

ผลจากการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ซึ่งแม้ว่า ข้าราชการส่วนมาก ร้อยละ 70.4 ที่มักต้องทำงานนอกเวลาปฏิบัติงาน หรือต้องนำงานกลับมาทำต่อที่บ้าน ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ข้าราชการเหล่านั้นยังสามารถจัดการกับตัวเองได้ โดยไม่รู้สึกรู้หาคุณภาพชีวิตของเขาตกลง โดยในแต่ละวันก็ยังมีรู้สึกกระปรี้กระเปร่าพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความพอใจในวันหยุดที่มี มีเวลาให้ครอบครัว สังคม และการมีเวลาเป็นส่วนตัว ในการดูแลสุขภาพและพักผ่อน รับประทานอาหารกลางวันตรงเวลา และคิดว่าภาระงานที่รับผิดชอบนั้น ก็ไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ ที่จะทำให้เกิดความเครียด นอนไม่หลับ หรือเจ็บป่วยต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วราภรณ์ ประกอบผล (2543) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน: ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง ที่มีผลการศึกษารื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก และ พัชรภากร เทวกุล (2550) ที่ได้ศึกษาพัฒนาตัวแบบและ

นโยบายการเสริมสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่เหมาะสมกับสังคมไทย แบ่งการศึกษา โดยแบ่งเป็น 5 ตัวแบบ คือ ตัวแบบความสัมพันธ์ของการทำงานและการใช้ชีวิตในลักษณะของการ แยกส่วนจากกัน หลีกเลียงกันไม่พัวพัน ทดแทนกันชดเชยกันระหว่างทั้งสองด้านของชีวิต การเป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จของกัน และสองสิ่งที่ขัดแย้งกัน พบว่า ร้อยละ 84 คิดว่าชีวิตมีความสมดุลของงานและชีวิต มีตัวแบบแยกส่วนจากกัน มากที่สุด และโดยสรุปข้าราชการจะเห็นว่าตนเองมีภาระรับผิดชอบทั้งในงานและชีวิตอยู่มาก แต่ข้าราชการก็ยังคงมีความสุขทั้งในงานและชีวิต และคิดเชื่อมโยงความหมายของคำว่าความสุขและคำว่าสมดุลไว้ด้วยกัน ความสมดุลนี้ได้มาจากการที่ตนเองเป็นที่พึงแห่งตน ซึ่งนโยบาย มาตรการ กลไกของรัฐ กลับมีบทบาทน้อยกว่าในการเสริมสร้างให้ข้าราชการมีสมดุลงานและชีวิตอย่างมีคุณภาพ และคาดหวังให้ ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายได้เห็นคุณค่าความสำคัญของชีวิตทั้งสองด้านของคนทำงาน มากกว่าที่จะเห็นค่าแค่ความสำคัญของการพัฒนามาตรการกลไกพัฒนาประสิทธิภาพในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น

### 5.2.3 ประเด็นที่ 4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลจากการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการมีแผนการป้องกันความเสี่ยงหรืออันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน การมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและเหมาะสม การสนับสนุนจากหน่วยงานให้จัดสภาพการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการมีสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีห้องทำงานและห้องประชุมที่มีประสิทธิภาพเหมาะกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ควรมีหลักสำคัญ ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัย ดังทฤษฎีความต้องการของ Maslow และ Herzberg ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 305) นอกจากนี้ ยังเป็นไปตามคำกล่าวของ Walton (1974) ที่ได้กล่าวในเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานว่า ควรเป็นสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ทั้งทางด้านกายภาพและด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึง การควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา ถึงแม้จะมีความพอใจกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ก็พบว่าสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่ การมีเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการทำงานอย่างไม่พอเพียงและความเหมาะสมในการทำงาน และความไม่พร้อมและสะดวกในเรื่องที่จอดรถและสถานที่

พักผ่อนเป็นส่วนตัว ซึ่งอาจเป็นเพราะงบประมาณและพื้นที่ของหน่วยงานที่มีอย่างจำกัด ซึ่งไม่เพียงพอต่อการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของที่จอดรถที่ดี รวมทั้งสถานที่พักผ่อนส่วนตัว เช่น ห้องสมุดคลื่นคว่ำ มุมกาแฟ สวนสาธารณะ ซึ่งสถานที่ราชการยังให้ความสำคัญน้อย โดยเฉพาะสถานที่ราชการขนาดเล็ก แต่สิ่งเหล่านี้เป็นจุดเล็ก ๆ ที่จะแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีความเอาใจใส่กับบุคลากรขององค์กร ซึ่งเมื่อเกิดภาวะความเครียด กอดคั่ง หรือต้องใช้ความคิดแก้ปัญหาที่สำคัญบางเรื่อง สถานที่เหล่านี้ก็จะช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้นได้ในระดับหนึ่ง

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า แม้พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จะประสบปัญหาความไม่สงบเรียบร้อย แต่หน่วยงานต่าง ๆ ก็พยายามหาวิธีป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะมามีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในพื้นที่เป็นอย่างดี

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างแท้จริง และต้องยอมรับว่าข้อสังเกตหลายประการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะแก้ไขได้ในระดับท้องถิ่น เนื่องจากเป็นปัญหาระดับประเทศหรือระดับมหภาค ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1) ปัจจัยค่าตอบแทนเป็นปัจจัยเพียงปัจจัยเดียวในปัจจัยทั้งหมดที่นำมาศึกษา และพบว่าข้าราชการมีความพอใจน้อย และมีความสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องดังกล่าวหลาย ๆ ครั้งดังที่ได้อภิปรายไปแล้ว ซึ่งเป็นผลมาจากบัญชีเงินเดือนของข้าราชการเป็นไปตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนขั้นเงินเดือน อีกทั้งข้าราชการไทยมีอยู่เป็นจำนวนมาก การปรับอัตราเงินเดือนจะส่งผลกระทบต่องบประมาณรายจ่ายของประเทศ หน่วยงานบริหารงานบุคคลภาครัฐ หรือสำนักงาน ก.พ. ได้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขอยู่แล้ว โดยการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2551 และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับหลักสมรรถนะ และจะไปมีผลต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนและอัตราเงินเดือน ตามมาตรา 74 และ 76 ของพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 โดยการเลื่อนเงินเดือนเป็นเปอร์เซ็นต์ ซึ่งจะเริ่มใช้ในปีงบประมาณ 2553 (สำนักงาน ก.พ., 2552) ซึ่งการเลื่อนขั้นเงินเดือนจะขึ้นอยู่กับตัวข้าราชการเอง ซึ่งมีความอุทิศ ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเป็นที่โดดเด่น มิใช่การผลักดันได้รับการพิจารณาดีเด่น หลักการดังกล่าวนี้คืออยู่แล้ว ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมขวัญกำลัง

ให้กับข้าราชการที่อุทิศตนแก่ราชการ สิ่งที่ควรส่งเสริมคือมาตรการที่สร้างความจริงจังในการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมให้กับข้าราชการทุกคน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกำหนดหลักนิยมให้ข้าราชการมุ่งไปสู่การมีเกียรติและศักดิ์ศรีภายใต้หลักการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงการส่งเสริมการออมเพื่อเก็บไว้ใช้ประโยชน์ในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ระบบความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาความคิดความชอบ เพื่อสนองต่อปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ข้าราชการมากกว่าครึ่งที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เห็นว่า การพิจารณาดังกล่าวยังไม่สร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสจริงอย่างไรก็ตาม หน่วยงานบริหารงานบุคคลภาครัฐได้จัดช่องทางสำหรับการอุทธรณ์ร้องทุกข์ในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบไว้ โดยผ่านจากต้นสังกัดสิ้นสุดที่สำนักงาน ก.พ. ซึ่งก็ถือว่าในระดับนโยบายนั้นได้ดำเนินการแล้ว แต่ปัญหาคือ ผู้บังคับบัญชายังไม่สามารถทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น ระดับนโยบายอาจต้องมีการออกมาตรการการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถบังคับใช้ได้จริงจัง สำหรับการลงโทษของข้าราชการที่มีความประพฤติไม่ดี ให้มีการนำเผยแพร่ให้เห็นผลของการกระทำในสิ่งที่เป็นตัวอย่างที่ไม่ดีและไม่ให้เป็นเยี่ยงอย่างรวมทั้งการประกาศชี้แจงหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และเพื่อให้ผลการประเมินเป็นประโยชน์กับการพัฒนางานและบุคลากรอย่างแท้จริง ผู้เขียนคิดว่าในระดับของการบริหาร โครงการ ควรมีการประเมินแบบ 360 องศา ที่นอกจากผู้บังคับบัญชาได้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาก็ประเมินผู้บังคับบัญชาด้วย ซึ่งระบบราชการยังไม่เปิดโอกาสให้มีการประเมินแบบนี้ ข้อดีของการประเมินดังกล่าวนี้ ทำให้ทราบจุดด้อยจุดอ่อนของตนเอง การเปิดใจยอมรับ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างความเข้าใจ สนับสนุนหลักการประชาธิปไตย ซึ่งจะเป็นการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอย่างแท้จริง

3) ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ถือเป็นข้าราชการกลุ่มที่รัฐบาลและให้การดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นบุคคลผู้เสียสละในการปฏิบัติงานท่ามกลางสถานการณ์ที่มีความหวาดกลัว ความเครียด ความกดดัน จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ข้าราชการเหล่านี้ต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ อันดับที่ 1-4 มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านสวัสดิการพิเศษเรื่องการเพิ่มเบี้ยเลี้ยงหรือเบี้ยเลี้ยงภัยรอนลงมาคือ เรื่องอุปกรณ์ป้องกันภัยอันตรายจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ด้านการส่งเสริมขวัญกำลังใจเรื่องการกำหนดระยะเวลาในการโอนย้ายให้มีความชัดเจนและปฏิบัติได้ และให้มีหน่วยงานกลางในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม อันดับที่ 5 ความต้องการ

มาก คือการให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง

หน่วยงานรับผิดชอบโดยเฉพาะหน่วยงานกลางบริหารงานบุคคลภาครัฐ ควรวางกรอบแนวนโยบายที่เป็นการเฉพาะเหล่านี้ โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน ได้แก่ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) คูแลบังคับบัญชาข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) คูแลบังคับบัญชาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ) คูแลบังคับบัญชาข้าราชการครู สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คูแลบังคับบัญชาข้าราชการตำรวจ ร่วมจัดทำกรอบการพัฒนา ส่งเสริมขวัญกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้เป็นไปตามทิศทางเดียวกัน และสนองตอบความต้องการของข้าราชการที่ปฏิบัติในพื้นที่ชายแดนภาคใต้อย่างแท้จริง

4) ให้รัฐบาลมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง การสร้างกลไก ติดตาม ประเมินผล และให้รางวัลการดำเนินงานของส่วนราชการในเรื่องนี้อย่างจริงจัง การสนับสนุนให้ส่วนราชการทำการสำรวจปัญหา ความต้องการ ด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการอย่างสม่ำเสมอ และนำไปเป็นส่วนหนึ่ง ของการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพภายในหน่วยงาน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) รัฐต้องจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นกรณีพิเศษ ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน ค่าเบี้ยเลี้ยงเสี่ยงภัย ค่ารักษาพยาบาล ค่าลดหย่อนภาษี ที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร การมอบเหรียญเชิดชูเกียรติ และสร้างสวัสดิการใหม่ ๆ เช่น การเบิกค่าเดินทางเพื่อไปเยี่ยมบ้านปีละครั้ง สำหรับข้าราชการที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ภาคใต้ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการในส่วนภูมิภาคอื่น ๆ เข้ามาทำงาน และนำแนวคิดวิธีการทำงานใหม่มาแก้ไขปัญหาในพื้นที่

2) รัฐต้องให้การสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา ฝึกอบรมดูงาน ให้แก่ข้าราชการอย่างสม่ำเสมอทั้งการศึกษาอบรมดูงาน ในพื้นที่และนอกพื้นที่ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ส่งเสริมประสิทธิภาพความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3) รัฐต้องสามารถให้ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของราชการในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างแท้จริง เพื่อเป็นการสร้างความอุ่นใจและศักยภาพของหน่วยงานราชการ

โดยผู้บริหารส่วนราชการควรให้การดูแลเป็นกรณีพิเศษ และควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้นำชุมชน ประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลชุมชนร่วมกัน

4) ผู้บริหารส่วนราชการควรเปลี่ยนกระบวนการบริหารใหม่ โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจ ในทิศทางของการเห็นค่าความเป็นคน โดยการรณรงค์อย่างจริงจังในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน สร้างเป้าหมายของการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ให้คนทำงาน มีชีวิตที่มีคุณภาพ คือ การมีความสุขกับทำงานและการใช้ชีวิต การพัฒนาคนใหม่ ที่สอดคล้องกับหลัก “คนคือศูนย์กลางของการพัฒนา” ที่ไม่เน้นเพียงเรื่องของงานเท่านั้น แต่เน้นเรื่องสมดุลของชีวิตและการทำงาน โดยควรให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานจัดทำแบบสำรวจความต้องการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และนำมาบรรจุลงในแผนการพัฒนาของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดคุณค่าของทั้งบุคคล หน่วยงาน และสังคมโดยรวม

5) มีความคาดหวังให้รัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ได้โดยเร็ว ซึ่งจะนำความรู้ที่สั่งสมมา ปลอดภัย คุณภาพชีวิต ตลอดจนคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ที่ดีขึ้น

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาต่อไปในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยการสร้างสมดุลชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น เนื่องจากการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่ แม้ต้องนำงานมาทำงานนอกเวลา แต่ก็ยังมีความพึงพอใจในสมดุลชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นของตนเอง จึงควรศึกษารูปแบบพฤติกรรมการทำงาน ทักษะการทำงานและการใช้ชีวิต ความต้องการของบุคคล การจูงใจของคนในการทำงาน ซึ่งจะนำมาอธิบายในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นที่สามารถส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้ อาทิ เสถียรภาพของการทำงาน การควบคุมการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ขึ้นตอนของการเรียกร้อง ความอาวุโส ความภูมิใจในองค์กร การบริหารจัดการของหน่วยงาน ลักษณะงาน สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีผลต่อองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ภาวะการแข่งขัน

3) การศึกษาเชิงคุณภาพ/การศึกษารายกรณี (Case Study) ในหน่วยงานภาครัฐที่มีผลการดำเนินการดีเด่นในเรื่องการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เห็นปัจจัยความสำเร็จ ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนในการสร้างนโยบายและการปฏิบัติ

การประเมิน ผลกระทบต่อความสำเร็จของงานและบุคลากรในองค์กร หรือการศึกษาเปรียบเทียบ  
ระหว่างหน่วยงานดีเด่นและหน่วยงานที่ควรปรับปรุง

## บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร. 2526. การพัฒนาบุคลากร. เอกสารการชดววิชา การบริหารงานบุคคล หน่วย  
ที่ 5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราช. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราช.
- กฤษ ดาหาร. 2539. คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานก่อสร้างหญิงในจังหวัดยโสธร.  
ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ขนิษฐา ไตรย์ปักษ์. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร การ  
มีส่วนร่วมในงานของบุคลากร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ  
โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เครือวัลย์ ล้อมอภิชาติ. 2531. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา : แนวทางการวาง  
แผนการเขียนโครงการและการบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์.
- จินตนา บุญบงการ. 2528. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- ชลาริพี ททรัพย์มณี. 2538. ศึกษาวิจัยปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของข้าราชการกรมสรรพากรภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร  
จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2535. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. 2530. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ณัฐภา บัวหลวง. 2551. คุณภาพชีวิตในการทำงาน. เอกสารประกอบการฝึกอบรมออนไลน์  
สำนักงาน ก.พ. (อัครา)

- ติน ปรัชญพฤทธิ. 2530. **ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ: ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร.** เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. 2532. **การบริหารงานบุคคลแนวทางใหม่.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2549. **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์รัตนไทร.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. 2548. **พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. 2533. **มิติใหม่แผนพัฒนาบุคคล. จุฬาลงกรณ์วารสาร. ปีที่ 2-3, ฉบับที่ 8-9 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 15.**
- นฤมล มีเพียร. 2541 . **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. 2529 -2530. **คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. วารสารเพิ่มผลผลิต. 26 (ธันวาคม-มกราคม) : 29-33.**
- บุญแสง ชีระภากร. 2533. **การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 25, 1 (มกราคม-มีนาคม) : 6.**
- เบญจางค์ บำรุงสุข. 2542. **ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

ผจญ เฉลิมสาร. 2540ก. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษากรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ผจญ เฉลิมสาร. 2540ข. **คุณภาพชีวิตการทำงาน. Productivity World. 2 (มีนาคม – เมษายน) : 24-25.**

พยอม วงษ์สารศรี. 2534. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : พรานนกการพิมพ์.

พยุง วีระภินันท์. 2532. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการ 7 สันติบาล.** ภาคนิพนธ์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

**พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551.** 2551. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

พัชรภากร เทวกุล. 2550. **การพัฒนาตัวแบบและนโยบายการเสริมสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่เหมาะสมกับสังคมไทย.** เอกสารรายงานประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 53 สำนักงาน ก.พ.

พา ไม้จันทร์ดี. 2541. **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. 2548. **12 แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : ความหมาย การวัด.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. 2550. **การสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง : ทฤษฎีและปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.

- ไพฑูรย์ อยู่พะเนียด. 2543. **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- ไพฑูรย์ ช่างเรียน. 2532. **วัฒนธรรมกับการบริหาร.** กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ. 2550. สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work life Balance). ใน **การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน กระแสใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ. หน้า 11-12.
- มนัสวี ธาดาสิทธิ์. 2539. การเพิ่มผลผลิตกับคุณภาพชีวิตการทำงาน. **Productivity World.** 1 (กันยายน – ตุลาคม): 33-34.
- มานะ สินธุวงษานนท์. 2534. **คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- วราภรณ์ ประกอบผล. 2543. **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน: ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- ศิริอร ชันธหัตถ์. 2532. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์.
- ศรีสมภพ จิตรภิรมศรี. 2552. **สถานการณ์ใหม่ชายแดนใต้: ความเสี่ยงในการถูกรุกกลับทางทหารและตริ่งกำลังในทางการเมือง. คั่นวันที่ 23 พฤษภาคม 2552. จาก <http://www.deepsouthwatch.org/node/288>**
- ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้. 2552. **จำนวนข้าราชการฝ่ายพลเรือนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ณ วันที่ 3 มีนาคม 2552. (อัดสำเนา).**

สภาที่ปรึกษาเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้. 2551. **สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้**. ยะลา : สภาที่ปรึกษาเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. 2533. **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. 2540. **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลาง**. เอกสารวิจัยเสนอต่อสำนักงาน ก.พ. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการศึกษาและสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สรวงสวรรค์ ต๊ะปีนตา. 2541. **คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2548. **การเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรภาครัฐ : ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2549. **ระบบการเจ้าหน้าที่สัมพันธ์เพื่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552. **เตรียมชี้แจงส่วนราชการสร้างความเข้าใจเลื่อนขึ้นเงินเดือนระบบใหม่**. ค้นวันที่ 19 มิถุนายน 2552 จาก <http://www.cscnewact.com/News>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. **สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน**. 2550. **กำลังคนภาครัฐ 2550 : ข้าราชการพลเรือนสามัญ**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. **สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล**. 2548. **ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. 2549. **คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. 2549. (30 ตุลาคม) มติคณะรัฐมนตรี ที่ 207/2549. **การบริหารราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้.**
- สันติ บางอ้อ. 2540. การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน. **Productivity World.** 2 (กรกฎาคม – สิงหาคม 2540): 39-40.
- สีมา สีมานันท์. 2550. **หลักสูตรเฉพาะทางสำหรับรองรับการทำงานตามระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่.** เอกสารประกอบการการฝึกอบรม สำหรับผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน ก.พ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ. .
- สุจินดา แก้วอ่อน. 2538. **คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหทวารวดี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข. 2524. **การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุทิน บุญแจ้ง. 2541. **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอำนาจเจริญ.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธิลักษณ์ สุนโรดม. 2537. **มาตรการทางกฎหมายต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนันท์ นิยมในธรรม และคณะ. 2546. **การศึกษาปัจจัยของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฝาจีบ จำกัด (มหาชน).** ภาคนิพนธ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง. 2536. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์. 2546. การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานการ  
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ. 2540. เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตองค์การอนามัยโลก  
ทุก 100 ตัวชี้วัด และ 26 ตัวชี้วัด. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.

เสนาะ ดิยาวี. 2534. สุขภาพและความปลอดภัย. เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารส่วนบุคคล  
หน่วยที่ 9 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.

อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล. 2538. การวิจัยเพื่อสร้างดัชนีคุณภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิต  
ทั่วไป. ใน รายงานการสัมมนาเรื่องการวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย. กรุงเทพฯ  
: รุ่งศิลป์การพิมพ์. 23-25.

อุดม ทุม โหมสิต. 2544. การจัดการ. เอกสารประกอบการศึกษาวิชา รศ. 610 และ รอ. 610 คณะ  
รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. 2523. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พรวานนการพิมพ์.

อุษา แก้วอำภา. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร การเพิ่มคุณค่า  
ในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน  
โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bluestone, Irving. 1977. Implementing Quality-of-Worklife Programe. **Management Review.** 66,  
7 (July): 55.

Carson, V.B. 1989. **Spiritual Dimension of Nursing Praticte.** Philadelphia: W.B. Saunders.

- David, Louis E. 1977. Enhancing Quality of Working Life : Development in The United States. **International Labour Review**. 116 (July-August): 53.
- Davis, K. 1981. **Human Behavior at Work : Organization Behavior**. New York : McGraw-Hill.
- Davis, K. and Newstrom, J.W. 1977. **Organizational Behavior at work**. 10<sup>th</sup> ed. NewYork: McGraw-Hill.
- Davis, K. and Newstrom, J.W. 1989. **Human Behavior at Work : Organizational Behavior**. Singapore : McGraw-Hill.
- Delamotte, Yves and Takezawa, Shin-cha. 1984. **Quality of Working Life in International Perspective**. Geneva : International Labour Office.
- Dubrin, A.J. 1981. **Personal and Human Resource Management**. New York: Van Nostrand.
- Ghilsalli, E.E. and Nanior, J.C. 1955. **Personnel and Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Gordon, J.R. 1991. **A Diagnostic Approach to Organizational Behavior**. Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Gossweiner, Veronika et al. 2001. **Quality of Life and Socail Quality**. Working Paper No.12. Retrieved November 8, 2005 from [http://europa.eu.int/commm/employment\\_socail/eoss/downloads/working\\_paper\\_12\\_de.pdf](http://europa.eu.int/commm/employment_socail/eoss/downloads/working_paper_12_de.pdf)
- Guest, Revert H. 1979. Quality of Work Life-learning from Tarytown. **Harvard Business Review**. 57 (July-August): 76.

- Hackman, J.R. and Sutte, L.J. 1977. **Improving Life at Work. : Behavioral Science Approaches to Organizational Change.** Santa Monica, California : Goodyear Publishing.
- Hodgett, M.R. 1993. **Modern Human Relation at Work.** 5<sup>th</sup> ed. Fort Worth : Dryden Press.
- Huang. T.C., Lawler, J. and Lei, C.Y. 2007. The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention. **Social Behavior And Personality.** 35 (6): 735-750.
- Hughes, Karen. D., Lowe, G. and Schellenberg, G. . 2003. **Men's and Women's Quality of Life in the New Canadian Economy.** Retrieved October 20, 2008 from <http://cprm.org/doc.cfm?=65&l=en>
- Huse, E. and Cumming, T. 1985. **Organization Development and Change.** New York : West Publishing.
- Kalayanee Koonmee and Busaya Virakul. 2007. Ethics, Quality of Work Life, and Employee Job-related Outcomes: A Survey of HR and Marketing in Thai Businesses. **NIDA Development Journal.** 47 (October-December) : 72.
- Kerce, E. W. and Kewley. S.B. 1993. **Improving Organizational Survey : New Direction, Methods and Application.** Newbury Park, Calif : Sage Publications.
- Klatt, L.A., Murdick, R.G and Schuster, F.E. 1985. **Human Resource Management.** New York : McGraw-Hill.
- Kossen, S. 1991. **The Human Side of Organization.** 5<sup>th</sup> ed. New York : Harper Collins Publishers.

- Lewin, David. 1981. Collective Bargaining and the Quality of Work Life. **Organizational Dynamics**. 10, 2 (Autumn) : 37-53.
- Lewis, David et al. 2001. Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life. **International Journal of Health Care Quality Assurance**. 14 (3): IX Retrieved February 26, 2005 from <http://proquest.umi.com>
- Langlois, Andre and Anderson, Dale E. 2002. Resolving the Quality of Life /Well-being Puzzle: Toward a New Model. **Canadian Journal of Regional Science**. (Autumn): 501-512. Retrieved July 18, 2005 from <http://lib.unb.ca/TextsCJRS/Autumn02/langlois.pdf>
- Merton, Herbert C. 1977. A Look at Factor Affecting The Quality of Workig Life. **Monthly labour Review**. 100 (October) 64-65.
- Michael, L., Sue, M. and Dave, U. 2005. **The Future of Human Resource Management : 64 Thought Leaders Explore the Critical HR Issues of Today and tomorrow**. New jersey : John Wiley.
- Milkovich, G.T. and Boudrean, J. W. 1991. **Human Resource Management**. 6<sup>th</sup> ed. Homewood : Irwin.
- Mondy, R.W. and Noe, R.M. 1996. **Human Resource Management**. New York : Prentice-Hall.
- Rahman, Tauhidur et al. 2003. **Measuring the Quality of Life Across Countries: A Sensitivity Analysis of Well-Being Indices**. Paper Present at WIDER International Conference on Inequality, Poverty and Human Well-Being, May 30-31, Helsinki, Finland. Retrieved August 2, 2005 from <http://wider.unu.edu/.../Conference-2003-2/Conference%202003-2-papers/papers-pdf/Rahman%20Tauhidur%20250403.pdf>

Schuler, R.S., Butell, N.J. and Youngblood, S.A. 1989. **Effective Personal Management**. 3<sup>rd</sup> ed. Minnesota : Nest Publishing.

Thanawit Butr-Udom. 2007. **The Quality of Life of Thai Labour in Singapore**. Doctoral dissertation, National Institute of Development Administration.

Walton, Richard E. 1974. Improving the Quality of Life. **Harvard Business Review**. (May-June): 12-16.

Walton, Richard E. 1975. **Criteria for Quality of Working Life :The Quality of Working Life**. New York : Free Press.

Werther, William B. and Davis, Keith. 1982. **Personnel Management and Human Resources**. Tokyo : McGraw-Hill.

**ภาคผนวก ก**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้”

.....

## วัตถุประสงค์

เพื่อการศึกษาและนำผลการวิจัยในภาพรวมไปประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายในการวางแผนทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตของข้าราชการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการให้ข้อมูลครั้งนี้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. รับราชการในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้

1  ยะลา      2  ปัตตานี      3  นราธิวาส      4  สงขลา      5  สตูล

2. ระยะเวลาที่ทำงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (เต็ม) ..... ปี

3. ท่านเป็น      1  ชาย      2  หญิง

4. อายุ (เต็ม) ..... ปี

5. ระดับการศึกษา

1  ต่ำกว่าปริญญาตรี      2  ปริญญาตรี      3  สูงกว่าปริญญาตรี      4  อื่นๆ ระบุ.....

6. สถานภาพ

1  โสด      2  สมรส      3  หม้าย      4  หย่าร้าง

7. ข้าราชการในสังกัดกระทรวง ..... กรม .....

8. ชื่อตำแหน่ง .....

1  ระดับ 1-2      2  ระดับ 3-4      3  ระดับ 5-6      4  ระดับ 7-85  ระดับ 8 ขึ้นไป      6  อื่นๆ (เช่น ตำรวจ ครู) ระบุ.....

9. ระยะเวลารับราชการ (เต็ม) ..... ปี

10. รายได้สุทธิ ..... (บาท/เดือน)

1  5,000-10,000 บ/ด      2  10,001-15,000 บ/ด      3  15,001-20,000 บ/ด      4  20,001-25,000 บ/ด5  25,001-30,000 บ/ด      6  30,001-35,000 บ/ด      7  35,001-40,000 บ/ด      8  >40,001 บ/ด ขึ้นไป

11. เวลาทำงาน โดยเฉลี่ย ..... วันต่อสัปดาห์ ..... ชั่วโมงต่อวัน

12. เวลาเริ่มงานโดยเฉลี่ย ..... น. เวลางานสิ้นสุด ..... น.

13. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงาน ..... นาที

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
1	<b>ปัจจัยค่าตอบแทน</b>					
1.1	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน					
1.2	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีเหลือพอที่จะเก็บออมสำหรับอนาคต					
1.3	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่					
1.4	ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน					
1.5	ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน					
1.6	สวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าลดหย่อน ค่าเลี้ยงภรรยา และอื่น ๆ มีความเหมาะสมแล้ว					

1.7 โดยสรุปท่านพอใจในค่าตอบแทนที่ได้อยู่ทุกวันนี้มากน้อยเพียงใด

1  ไม่พอใจ      2  พอใจน้อย      3  พอใจ      4  พอใจมาก      9  ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

1.8 ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจในค่าตอบแทนของท่านมากน้อยเพียงใด

ระบุ.....คะแนน

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
2	<b>ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร</b>					
2.1	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ ความคิด และทักษะของท่านเอง					
2.2	ท่านมีโอกาสดำเนินการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
2.3	ท่านมีโอกาสนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน					
2.4	ท่านมีโอกาสมุ่งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยการเข้าฝึกอบรม ศึกษาดูงานในประเทศ					

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
2.5	ท่านสามารถขอความรู้หรือคำปรึกษาแนะนำเมื่อมีปัญหา หรือมีอุปสรรคในการทำงาน ได้กับบุคคลในหน่วยงาน งาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน					
2.6	หน่วยงานของท่านมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่าน สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก					
2.7	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ของหน่วยงานท่าน					
2.8	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านฝึกอบรมศึกษาดูงาน ต่างประเทศ					

2.9 โดยสรุปท่านพอใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานของท่านมากน้อยเพียงใด  
1  ไม่พอใจ    2  พอใจน้อย    3  พอใจ    4  พอใจมาก    9  ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

2.10 ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานของท่านมาก  
น้อยเพียงใด ระบุ.....คะแนน

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
3	<b>ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>					
3.1	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน					
3.2	โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่ ท่านพอใจ					
3.3	หน่วยงานของท่านมีตำแหน่ง หน้าที่พร้อมที่จะให้ท่าน ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ					
3.4	หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบหรือ ปรับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์					
3.5	หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อน ตำแหน่งเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส					

3.6 โดยสรุปท่านพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่านและหน่วยงานมากน้อยเพียงใด

1  ไม่พอใจ      2  พอใจน้อย      3  พอใจ      4  พอใจมาก      9  ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

3.7 ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่านและหน่วยงานมากน้อยเพียงใด

ระบุ.....คะแนน

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
4	<b>ปัจจัยธรรมนุญในองค์กร</b>					
4.1	หน่วยงานของท่านมีนโยบาย ระเบียบที่เป็นแนวทาง ปฏิบัติงานที่ดีสำหรับบุคลากร					
4.2	หน่วยงานของท่านมีการประเมินการปฏิบัติงานตาม ระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้และนำมาใช้ในการให้คุณ ให้โทษ					
4.3	หน่วยงานของท่านมักสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อ นำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น					
4.4	ท่านมีโอกาสและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ในการ ทำงาน					
4.5	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงาน					
4.6	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงาน					
4.7	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเคารพ ในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					

4.8 โดยสรุปท่านพอใจธรรมนุญในองค์กรของท่านมากน้อยเพียงใด

1  ไม่พอใจ      2  พอใจน้อย      3  พอใจ      4  พอใจมาก      9  ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

4.9 ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจธรรมนุญในองค์กรของท่านมากน้อยเพียงใด

ระบุ.....คะแนน

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
5	<b>ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น</b>					
5.1	ในแต่ละวันท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่าพร้อมที่จะ ปฏิบัติงาน					

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
5.2	ในระหว่างเวลาทำงาน ท่านรับประทานอาหารตรงเวลา พักของท่าน					
5.3	ท่าน <u>มักจะ</u> ไม่ทำงานนอกเวลาปฏิบัติงาน หรือนำงาน กลับไปทำต่อที่บ้าน					
5.4	ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ <u>ไม่ทำให้</u> เกิดปัญหาเกี่ยวกับ สุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ ป่วย ง่าย					
5.5	ท่านมีความพึงพอใจในวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน					
5.6	การปฏิบัติงานของท่านไม่มีผลกระทบต่อเวลาที่เป็น ส่วนตัวในการดูแลสุขภาพหรือพักผ่อนของท่าน					
5.7	การปฏิบัติงานของท่านไม่มีผลกระทบต่อเวลาที่ให้กับ ครอบครัว					
5.8	ปัจจุบันท่านพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคม และ การมีเวลาเป็นส่วนตัวของท่าน					

5.9 โดยสรุปท่านพอใจความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นมากน้อยเพียงใด

1  ไม่พอใจ      2  พอใจน้อย      3  พอใจ      4  พอใจมาก      9  ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

5.10 ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นของท่าน  
มากน้อยเพียงใด ระบุ.....คะแนน

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
6	<b>ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน</b>					
6.1	หน่วยงานของท่านจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มี โอกาสทำงานร่วมกันอยู่เสมอ					
6.2	การทำงานของท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี					
6.3	การทำงานของท่านได้รับความช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชาในการทำงานเป็นอย่างดี					
6.4	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ					

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
6.5	บุคลากรในหน่วยงานของท่านทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี					
6.6	บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีโอกาสได้รับข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					

6.7 โดยสรุปท่านพอใจการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกันมากน้อยเพียงใด

1  ไม่พอใจ      2  พอใจน้อย      3  พอใจ      4  พอใจมาก      9  ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

6.8 ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกันของหน่วยงานท่านมากน้อยเพียงใด ระบุ.....คะแนน

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
7	<b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
7.1	หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการทำงานอย่างพอเพียงและมีความเหมาะสมในการทำงาน					
7.2	หน่วยงานของท่านมีความพร้อมและสะดวก เช่น มีที่จอดรถ มีที่พักผ่อนเป็นส่วนตัว					
7.3	หน่วยงานของท่านมีห้องจัดประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ					
7.4	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้จัดสภาพการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการมีสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย					
7.5	ห้องทำงานของท่านมีสภาพที่ส่งเสริมความรู้สึกให้อยากทำงาน					
7.6	หน่วยงานของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
7.7	หน่วยงานของท่านมีแผนการป้องกันความเสี่ยงหรืออันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน					
7.8	หน่วยงานของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและเหมาะสม					

7.9 โดยสรุปท่านพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานมากน้อยเพียงใด

1  ไม่พอใจ      2  พอใจน้อย      3  พอใจ      4  พอใจมาก      9  ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

7.10 ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด  
ระบุ.....คะแนน

ลำดับ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่แน่ใจ
8	<b>ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก</b>					
8.1	หน่วยงานภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่าน					
8.2	ท่านให้ความร่วมมือหรือตอบคำถามในกรณีที่หน่วยงานภายนอกขอความร่วมมือหรือซักถามเกี่ยวกับข้อมูล ความคิดเห็น และแนวทางการปฏิบัติงาน					
8.3	ท่านมีความคล่องตัวและไม่ติดขัดในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก					
8.4	หน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มารับบริการ					

8.5 โดยสรุปท่านพอใจในความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกมากน้อยเพียงใด

1  ไม่พอใจ      2  พอใจน้อย      3  พอใจ      4  พอใจมาก      9  ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

8.6 ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกของหน่วยงานท่านมากน้อยเพียงใด ระบุ.....คะแนน

### ตอนที่ 3 ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ

ลำดับ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	<b>1) ด้านสุขภาพ</b>					
9.1	ให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี					
9.2	ให้หน่วยงานมีกิจกรรมหรือการฝึกอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ					
	<b>2) ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</b>					
9.3	ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง					
9.4	ให้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน/วินัยราชการ					



**ภาคผนวก ข**

ที่ ศธ 0526.02 /บ1



คณะรัฐประศาสนศาสตร์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
บางกะปิ กทม. 10240

๒๒ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม  
เรียน

เนื่องด้วยขณะนี้ นางสาวกนกวรรณ ชูชีพ นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต  
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)  
ซึ่งปัจจุบันรับราชการ ณ สำนักงาน ก.พ. กำลังศึกษาวิจัยเพื่อเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิต  
ของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร. พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ  
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอในภาพรวม อันจะเป็นประโยชน์ด้านข้อมูล  
ประกอบการวางแผนทางพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตของข้าราชการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้  
ต่อไป ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากท่านในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ นางสาวกนกวรรณ  
ชูชีพ นำข้อมูลดังกล่าว มาเพื่อเป็นประโยชน์ด้านวิชาการและการวิจัย และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

โทร. 0 2727 3892

โทรสาร 0 2374 4977

**ภาคผนวก ค**



คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๒๐๗/๒๕๔๙

เรื่อง การบริหารราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้

โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ประกอบกับพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๗ มาตรา ๘ มาตรา ๑๐ และมาตรา ๑๕ โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีจึงออกคำสั่งไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศ และคำสั่ง ที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ดังต่อไปนี้

๑. ประกาศเรื่องการจัดตั้งหน่วยงานพิเศษ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๔๘

๒. คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๐๐/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๔๘ เรื่อง นโยบายและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้

๓. คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๓/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่องมอบหมายรองนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ใช้อำนาจตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘

๔. คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๔/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ หัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน และคณะที่ปรึกษา

๕. คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๕/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ออกตามความในพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๖/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๔๙ เรื่อง การแต่งตั้งที่ปรึกษาเพื่อปฏิบัติการตามพระราชกำหนดการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘

๗. คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๗/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๔๙ เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติตามพระราชกำหนดการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘

๘. คำสั่งหัวหน้าคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ที่ ๑๙/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๙ เรื่อง แก้ไขคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ออกตามความในพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อ ๒ ในคำสั่งนี้

"กอ.รมน." หมายความว่า กองอำนวยการรักษาความมั่นคง

ภายใน

"ผอ.รมน." หมายความว่า ผู้อำนวยการรักษาความมั่นคง

ภายใน

"ศอ.บต." หมายความว่า ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัด

ชายแดนภาคใต้

"ผอ.ศอ.บต." หมายความว่า ผู้อำนวยการบริหารจังหวัด

ชายแดนภาคใต้

"พตท." หมายความว่า กองบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ

ทหาร

"ผบ.พตท." หมายความว่า ผู้บัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ

ทหาร

"จังหวัดชายแดนภาคใต้" หมายความว่า จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล และจังหวัดสงขลา เฉพาะพื้นที่ อำเภอสะบ้าย้อย อำเภอนาทวี และอำเภอจะนะ

ข้อ ๓ ให้จัดตั้งศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ขึ้น เรียกโดยย่อว่า "ศอ.บต." เป็นหน่วยงานภายในสำนักนายกรัฐมนตรี ภายใต้การกำกับดูแล ของ กอ.รมน. และให้รองปลัดกระทรวงมหาดไทยซึ่งรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยโดยความเห็นชอบของนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็น ผอ.ศอ.บต. รับผิดชอบบังคับบัญชาข้าราชการและการดำเนินงานของ ศอ.บต.

การจัดโครงสร้าง และอัตรากำลังภายใน ศอ.บต. ให้เป็นไปตามที่ กระทรวงมหาดไทยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

ข้อ ๔ ให้ ศอ.บต. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย เสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

๑) กำกับ เร่งรัด การปฏิบัติของฝ่ายพลเรือนตามนโยบาย เสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะการพัฒนาการศึกษา การ สร้างความเป็นธรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และการสร้างความเข้าใจใน พื้นที่ โดยประสานการปฏิบัติกับ พตท. ในการป้องกันและแก้ไขความไม่สงบในพื้นที่

๒) รวบรวม กลั่นกรอง บูรณาการ และเสนอแนะการจัดทำ แผนงานโครงการ และการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ และ จัดทำเป็นแผนการดำเนินงาน เสนอต่อ กอ.รมน. เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ตามขั้นตอนตลอดจนการประสานงาน ติดตาม และประเมินผล ให้การดำเนินงาน ดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓) อำนวยการ และประสานการปฏิบัติในการบริหารงานยุติธรรม ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพ การอำนวยความสะดวกโดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การ เยียวยาและการพัฒนากระบวนการยุติธรรม เพื่อขจัดเงื่อนไขความไม่สงบ รวมทั้ง การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ

๔) พัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพ ทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของคนในพื้นที่

๕) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการพัฒนา และ แก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่

๖) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติได้ตามความ

จำเป็น

๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ ผอ.รมน.ภาค ๔ มอบหมาย

ข้อ ๕ ให้ กอ.รมน. จัดตั้งกองบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ ทหาร เรียกโดยย่อว่า "พตท." เป็นหน่วยงานภายใต้ กอ.รมน.ภาค ๔ โดยมี ผบ.พตท. ซึ่ง

แต่งตั้งโดย ผอ.รมน. รับผิดชอบการบังคับบัญชาข้าราชการและการดำเนินงานของ พตท.

ข้อ ๖ ให้ พตท. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย เสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

๑) กำกับและเร่งรัดการปฏิบัติงานตามนโยบายเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของส่วนราชการฝ่ายทหาร ตำรวจ และพลเรือน และประสานการปฏิบัติงานกับ ศอ.บต. ในการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบที่

๒) สั่งการ อำนวยความสะดวก บูรณาการ ประสานงาน ควบคุม และ กำกับดูแลการปฏิบัติภารกิจระหว่างพลเรือน ตำรวจ ทหาร ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่และส่งเสริมความเข้าใจกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีอาณาเขตติดต่อกัน

๓) จัดทำแผนงาน โครงการ และการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำเป็นแผนการดำเนินงาน เสนอต่อ กอ.รมน. เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณตามขั้นตอน ตลอดจนการประสานงาน ติดตามและประเมินผล ให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) พัฒนางานด้านการข่าวให้เกิดเอกภาพและประสิทธิภาพในการสนับสนุนการปฏิบัติของส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งฝ่ายพลเรือน ตำรวจ ทหาร พัฒนากำลังประชาชน และกำลังประจำถิ่น ให้มีขีดความสามารถในการรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนตนเองได้

๕) แต่งตั้งชุดทำงานหรือชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจช่วยเหลือการดำเนินการได้ตามความจำเป็น

๖) ปฏิบัติการอื่นใด ตามที่ ผอ.รมน. ภาค ๔ มอบหมาย

ข้อ ๗ ให้ ผอ.ศอ.บต. แต่งตั้งสภาที่ปรึกษาเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบด้วยสมาชิกจากทุกภาคส่วน มีหน้าที่ให้คำปรึกษาและรับผิดชอบ ดังนี้

๑) เสนอแนะการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะ การพัฒนาการศึกษา การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ และการจัดสรรและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่

๒) วินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับศาสนา วัฒนธรรม และความเสมอภาค

๓) รับฟังความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้และส่งเสริมความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพ

การแต่งตั้งสมาชิกสภาที่ปรึกษาเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างน้อยประกอบด้วย ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน นักวิชาการท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ สื่อมวลชน และอื่น ๆ ในสัดส่วนที่เหมาะสม

สภาที่ปรึกษาเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ อาจแต่งตั้ง คณะกรรมหรือคณะทำงานช่วยปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม

ให้ ศอ.บต. สนับสนุนสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ บุคลากร และ งบประมาณ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของสภาที่ปรึกษาเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อ ๘ ให้ ผอ.ศอ.บต. ร่วมกับ ผอ.พตท. เสนอแนะผอ.รมน. โดยผ่าน ผอ.รมน.ภาค ๔ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๙ ให้ ผอ.รมน. มีอำนาจในการอนุมัติหรือเปลี่ยนแปลงแผนงาน โครงการ และงบประมาณภายในกรอบวงเงินงบประมาณประจำปี งบกลาง ตามที่ คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติในหลักการไว้แล้ว

ข้อ ๑๐ ให้ ผอ.รมน.ภาค ๔ มีอำนาจดังนี้

๑) บังคับบัญชา ควบคุม กำกับ ดูแลการดำเนินงานของ ศอ.บต.

และ พตท.

๒) สั่งการการใช้กำลังพลเรือน ตำรวจ และทหาร ได้ตามความเหมาะสมในการรักษาความสงบและความมั่นคง และป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่

๓) การย้ายข้าราชการซึ่งต้นสังกัดโยกย้ายออกนอกพื้นที่เนื่องจากมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ดังกล่าวกลับเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่อีกครั้งต้องได้รับความเห็นจาก ผอ.รมน.ภาค ๔ ก่อน

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง กองทัพบก และ กอ.รมน. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการส่งคืน ส่งมอบ ถ่ายโอนภารกิจและพันธะผูกพันห้วงปวงของหน่วยงานที่ถูกยกเลิกตามคำสั่งนี้ เป็นไปตามระเบียบของทางราชการและให้แล้วเสร็จภายในสองเดือน โดยแนวทางให้ภารกิจของคณะกรรมการนโยบายเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กสขต.) และคณะกรรมการบริหารจัดการให้เป็นไปตามนโยบายและยุทธศาสตร์เสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กบขต.) ไปเป็นของ กอ.รมน. และภารกิจของ กองอำนวยการเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กอ.สสส.จขต.) ไปเป็นของ กอ.รมน.ภาค ๔

ข้อ ๑๒ ให้คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ สภาที่ปรึกษา ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้คำสั่งนี้ ให้ได้รับคำตอบแทนที่เกี่ยวข้องได้ตามระเบียบของทางราชการ

ข้อ ๑๓ ให้ส่วนราชการ ทุกกระทรวง ทบวง กรม ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการห้วงปวงตามคำสั่งนี้

ข้อ ๑๔ การยกเลิกประกาศ หรือคำสั่ง ตามข้อ ๑ ให้มีผลเมื่อพ้นกำหนดสองเดือนนับแต่วันที่คำสั่งนี้มีผลให้บังคับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

**ภาคผนวก ง**



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวกนกวรรณ ชูชีพ

### ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เกียรตินิยมอันดับ 2 (คะแนนเฉลี่ย 3.55)
- ปริญญาโท ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (คะแนนเฉลี่ย 3.50)

### ตำแหน่ง สถานที่

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

### ประสบการณ์ทางวิชาการ

- วิทยานิพนธ์เรื่อง กรณีศึกษาคุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนาในการวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Research)
- คณะทำงานร่วมวิจัย
  - โครงการวิจัยเอกสารเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูในประเทศต่าง ๆ
  - การประเมินผลโครงการโรงเรียนสามประโยชน์
  - โครงการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิรูปการศึกษา