

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หทัยวัลณ สังขวิจิตร*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันวรร จະณู**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ตำแหน่งงาน รายได้ทั้งหมดที่ได้รับต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 77 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนมากอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีรายได้ทั้งหมดที่ได้รับต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาการทำงาน 1 – 5 ปี

2. พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อศึกษารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก ทั้ง 8 ด้าน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

“บุคลากร” ขององค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญและเป็นทรัพยากรที่องค์กรจะต้องดูแล เนื่องจากบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร ซึ่งบุคลากรที่ดีจะสร้างประโยชน์ และความสำเร็จให้แก่องค์กร ดังนั้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ฝ่ายบริหารต้องสนใจสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย อารมณ์ จิตใจและปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน เพื่อลดปัญหาและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการและดูแลเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนภายในองค์กรร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีความสุขในการทำงาน ซึ่งหมายถึงคุณภาพชีวิตของคนในองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นโดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กรเพื่อให้พนักงานหรือแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน ส่วนในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของบุคคลนั้น ๆ ด้วย ซึ่งจากความหมายโดยรวมแล้วก็จะเน้นเป้าหมายสำคัญ คือ การอยู่ร่วมกันเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิต

ปัจจุบันศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายแก่ประชาชนที่มายื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีเจ้าหน้าที่รวมทั้งสิ้น จำนวน 126 อัตรา แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 49 อัตรา และพนักงานราชการ 77 อัตรา ซึ่งอัตรากำลังส่วนใหญ่ของศูนย์บริการประชาชนเป็นพนักงานราชการ จึงถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของศูนย์บริการประชาชนให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้วางเอาไว้ โดยพนักงานราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้าง โดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อเป็นพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการนั้น ซึ่งหน้าที่ของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน คือ ปฏิบัติงานตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชน ได้แก่ การรับเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชน จำนวน 4 ช่องทาง คือ จุดบริการประชาชน สายด่วนรัฐบาล เว็บไซต์ ทางไปรษณีย์ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย และพนักงาน

ราชการจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและต่อสัญญาทุก ๆ 4 ปี เป็นเหตุให้เกิดความเครียด และกดดันเกี่ยวกับเรื่องความมั่นคงในการทำงานและอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในปัจจุบันมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์บริการประชาชนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับในบางเรื่องมีความซับซ้อน ยากต่อการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการเผชิญหน้ากับผู้ร้องที่มีความหลากหลายทางอารมณ์ เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีอยู่เป็นจำนวนมากได้ ดังนั้นคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่จึงเป็นเรื่องสำคัญ หากคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับที่ดี จะทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ ในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการประชาชน ว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น และเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นก็จะส่งผลต่อการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

2. ขอบเขตในการศึกษา

2.1 ขอบเขตทางด้านประชากรและพื้นที่ ได้แก่ พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน รายได้ ทั้งหมดที่ได้รับต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามแนวคิดของ Walton ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญ ที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานร่วมกัน
5. การบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน
6. การรักษาสีชีวิตส่วนบุคคล

7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

2.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มตั้งแต่ กันยายน พ.ศ. 2558 – มกราคม พ.ศ. 2559

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางราชการ ได้แก่ นโยบายองค์กร และรายงานการประชุม จากนั้นได้แจกแบบสอบถามให้กับตัวอย่าง คือ พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 77 ชุด โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปสอบถามพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในระหว่างวันที่ 21 ธันวาคม 2558 ถึง วันที่ 8 มกราคม 2559 โดยได้แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 77 คน และให้นำข้อมูลที่ได้อัปโหลดขึ้นเว็บไซต์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โปรแกรม SPSS (Statistical Package of Social Science) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และแปลผลโดยการบรรยายตามลำดับ

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.0) มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 48.1) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 75.3) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 77.9) ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน (ร้อยละ 57.1) มีรายได้ทั้งหมดที่ได้รับต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 67.5) และมีอายุการปฏิบัติงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 23.4)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน และด้านการรักษาสีทึ่ส่วนบุคคล ตามลำดับ โดยในด้านการรักษาสีทึ่ส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าในด้านดังกล่าวควรมีการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องสีทึ่ส่วนบุคคลให้มากขึ้น

เมื่อพิจารณาแยกรายด้านแล้วมีผลวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนัก

นายกรัฐมนตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเรื่องหน่วยงานของท่านมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความสะดวกรวดเร็วและยุติธรรมมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องผู้บังคับบัญชาที่มีความยุติธรรมต่อการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน เรื่องท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ เรื่องค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากการทำงานเพียงพอกับรายจ่ายในครอบครัว และเรื่องความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ ตามลำดับ โดยในเรื่องความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมแสดงให้เห็นว่าพนักงานราชการยังไม่ค่อยพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับอยู่ จึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเรื่องหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ สภาพดี และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องหน่วยงานของท่านมีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ เรื่องสถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิต และสุขภาพกายที่ดี เรื่องหน่วยงานของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีกับบุคลากรทุกคน และเรื่องผู้บังคับบัญชาดำเนินงานตามนโยบายด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ โดยในเรื่องผู้บังคับบัญชาดำเนินงานตามนโยบายด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ แสดงให้เห็นว่าพนักงานราชการมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชายังไม่ได้มีการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเรื่องท่านมีโอกาสได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องหน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เรื่อง ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน เรื่องหน่วยงานของท่านให้โอกาสแก่ท่านในการเสนอผลงานและแสดงความคิดเห็น และเรื่องระบบการจัดการฝึกอบรมบุคลากรมีมาตรฐาน และมีการวางแผน ตามลำดับ โดยในเรื่องระบบการจัดการฝึกอบรมบุคลากรมีมาตรฐาน และมีการวางแผน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ แสดงให้เห็นว่าพนักงานราชการมีความคิดเห็นต่อเรื่องระบบการจัดการฝึกอบรมบุคลากรนั้นไม่ได้มีการวางแผนและได้มาตรฐานที่เพียงพอ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนัก

นายกรัฐมนตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเรื่องหน่วยงานของท่านมีเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนชั้นอย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องหน่วยงานของท่านมีการพิจารณาการเลื่อนชั้นอย่างเป็นธรรม เรื่องผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนท่านในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน เรื่องท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่จะต้องใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้น และเรื่องท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ตามลำดับ โดยในเรื่องความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานราชการรู้สึกไม่มั่นคงในหน้าที่การงานที่ทำอยู่

ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเรื่อง หน่วยงานมีระบบและเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เรื่องท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เรื่องในการปฏิบัติงานท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล และเรื่องท่านรู้สึกว่าระบบพรรคพวกทำให้ความมั่นคงในการทำงานของท่านลดลงตามลำดับ โดยในเรื่องระบบพรรคพวกทำให้ความมั่นคงในการทำงานของท่านลดลง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน แสดงให้เห็นว่าระบบพรรคพวกนั้นส่งผลในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน

ด้านการรักษาสีทิสส่วนบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเรื่องผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคและยุติธรรมในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องผู้ร่วมงานของท่านให้เกียรติและเคารพในสิทธิหน้าที่ของแต่ละคน เรื่องหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้ปฏิบัติงาน เรื่องหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และเรื่องหน่วยงานของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน ตามลำดับ โดยในเรื่องหน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านการรักษาสีทิสส่วนบุคคล แสดงให้เห็นว่าศูนย์บริการประชาชนยังไม่มีมีการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานเท่าที่ควร

ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเรื่องหน่วยงานของท่านมีนโยบายเกี่ยวกับวันหยุดและวันลา ที่มีความเหมาะสมเพียงพอมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้แก่ท่านในปริมาณที่เหมาะสม เรื่องท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและเพื่อน เรื่องลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ส่งผล

ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ และเรื่องท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอตามลำดับ โดยในเรื่องเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต แสดงให้เห็นว่าพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชนอาจจะยังมีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอต่อความต้องการเท่าที่ควร

ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเรื่องหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือสังคมในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เรื่องหน่วยงานของท่านมีนโยบายที่จะทำประโยชน์เพื่อสังคมและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เรื่องผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านทำงานเพื่อสังคม และเรื่องบุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้น ตามลำดับ โดยในเรื่องบุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม แสดงให้เห็นว่า บุคคลทั่วไปนั้นอาจจะยังให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานได้จัดขึ้นเท่าที่ควร

5. อภิปรายผล

5.1 ผลศึกษาคคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยรวมทั้ง 8 ด้าน

ผลศึกษาคคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล ตามลำดับ ซึ่งจากผลดังกล่าวนี้ในด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องจากมากหน่วยงานมีการทำประโยชน์ให้แก่สังคมและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดี ประกอบกับผู้บังคับบัญชาเองก็สนับสนุนให้พนักงานราชการทำงานเพื่อสังคม จึงทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกภาคภูมิใจกับงานที่ทำอยู่ ส่วนในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตมีค่าเฉลี่ยรองลงมาซึ่งอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่พึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับและปริมาณงานมีความเหมาะสม และมีวันหยุดวันลาที่เพียงพอส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ส่วนในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน อาจเนื่องมาจาก

หน่วยงานมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นอย่างเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในการแสวงหาความก้าวหน้า และสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานอยู่ในสภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี รวมถึงมีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และในการทำงานมีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ทำงานร่วมกันเป็นทีม แต่อาจจะมีกรณีระบบพรรคพวกที่ยังมีปัญหาอยู่บ้าง จึงควรพัฒนาในส่วนนี้ให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์กร ส่วนด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ อาจเนื่องมาจากหน่วยงานยังไม่ค่อยเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นต่อการรักษาสิทธิส่วนบุคคลมีคะแนนน้อยเมื่อเทียบกับด้านอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุบัน โยทุม (2544) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง

5.2 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในส่วนของ ตำแหน่งงาน รายได้ทั้งหมดที่ได้รับต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในส่วนของ ตำแหน่งงาน รายได้ทั้งหมดที่ได้รับต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน มีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากศูนย์บริการประชาชนให้ความเท่าเทียมกันในทุก ๆ คน ไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งใด รายได้เท่าใด หรือมีประสบการณ์ในการทำงานมานานเท่าใด ทุกคนล้วนได้รับความเสมอภาค รวมไปถึงจากรายงานการประชุมที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา พบว่า มีการประชุมระหว่างผู้บริหารภายในศูนย์บริการประชาชนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยในที่ประชุมได้ขอให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละส่วนกำกับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามนโยบายเรื่องการเปิด - ปิดไฟฟ้าและแสงสว่าง ระบบไฟฟ้าต่าง ๆ ให้ตรวจสอบทุกครั้งหลังจากเลิกงานและก่อนกลับบ้านว่าได้ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว และขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ให้ช่วยกันรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงาน และมีแผนที่จะปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น มีการกล่าวถึงเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนซึ่งทำให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชามีการให้ความสนใจใส่ใจกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานราชการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงมีการมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ในระดับมากถึง 8 ด้าน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตติพร หงษา (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกันปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ปัจจัย

ด้านบุคคล อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับขั้นยศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ ในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้าหน่วยงานขึ้นตรง ระดับต่าง ๆ ในการที่จะแก้ไข หรือปรับปรุงหน่วยงาน อีกทั้งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยภาพรวม ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ ในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ในระดับมาก ซึ่งอยู่ในระดับ ที่ดีแต่ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้ระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีสูงขึ้นได้ ดังต่อไปนี้

6.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ศูนย์บริการประชาชน ควรมีการพิจารณาในเรื่อง การให้สวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมและรวดเร็วครบถ้วน ตามสิทธิที่พนักงานราชการควรจะได้รับ มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

6.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ศูนย์บริการประชาชนควรมี การประชุมระหว่างผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการสนับสนุนและดำเนินการนโยบายเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยภายในศูนย์บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

6.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพ ชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ศูนย์บริการประชาชนควรแก้ไขปรับปรุงระบบ การจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ โดยจะต้องมีการวางแผนให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

6.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จากผลการวิจัย พบว่า ระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ศูนย์บริการประชาชนควรพิจารณาใน เรื่องความมั่นคงของพนักงานราชการเนื่องจากพนักงานราชการนั้นจะทำการประเมินและต่อ สัญญาใหม่ทุก ๆ 4 ปี ส่งผลให้เจ้าหน้าที่อาจรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาควรให้ การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความก้าวหน้าในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกถึงความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน

6.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อมีระดับคุณภาพชีวิตในระดับปานกลางอยู่ ศูนย์บริการประชาชนควรเพิ่มโอกาสให้มีการทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเพื่อเป็นการลดความสัมพันธ์แบบระบบพรรคพวก หรือแม้แต่ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นกันเอง คอยดูแลเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเดือดร้อน และให้คำชื่นชมเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานออกมาดี

6.6 ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อมีระดับคุณภาพชีวิตในระดับปานกลางอยู่ ศูนย์บริการประชาชนควรส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเพื่อให้บรรลุตามนโยบายที่กำหนดไว้

6.8 ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อมีระดับคุณภาพชีวิตในระดับมากที่สุดอยู่ ศูนย์บริการประชาชนควรมีการวางแผนงาน ในเรื่องของการมอบหมายงาน หรือคอยกำกับดูแล โดยมีการกระจายงานอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และเวลาพักผ่อนของเจ้าหน้าที่

6.8 ด้านการความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ศูนย์บริการประชาชนควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมและจัดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความสนใจให้แก่บุคคลทั่วไปมากยิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

7.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรใช้เครื่องมือในการศึกษาประเภทอื่นควบคู่กันไป เช่น การสัมภาษณ์

แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาวิจัยเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์

7.2 สำหรับการศึกษาค้างครั้งต่อไป ควรมีการวัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล เช่น การวัดเกี่ยวกับความผูกพันพนักงานองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน หรือปัจจัยที่ชี้วัดพฤติกรรมในการทำงาน

7.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนกับพนักงานราชการ ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

บรรณานุกรม

- ฐิติพร หงษา. (2549). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกันปราบปราม สังกัดบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- สุบัน โยทุม. (2544). **คุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. เลย: สถาบันราชภัฏเลย.**
- Walton, R.E. (1974, September). "Quality of Working Life: What Is It?." **Sloan Management Review**, 15. pp. 11 – 16.