

# คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

## Quality of Working Life of Bangkok Metropolitan Administration Officer

Received : March 26, 2019

Revised : May 20, 2019

Accepted : June 30, 2019

นราทิพย์ ผินประดับ<sup>1</sup>

Naratip Phinpradub

### บทคัดย่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครนั้น อาจเกิดจากการทำให้ข้าราชการมีความสุขทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ การทำงานที่ดีของข้าราชการจะส่งผลต่อความสำเร็จของกรุงเทพมหานคร สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้มีการศึกษาวิจัยอย่างแพร่หลาย โดยผลการวิจัยพบว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ อีกทั้งคุณภาพชีวิตของข้าราชการยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ตนเองสังกัดเช่นเดียวกับวัตถุประสงค์ของบทความนี้ เพื่อเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการกรุงเทพมหานครรวมถึงวรรณกรรมที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 1) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง 3) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 4) ธรรมเนียมในองค์กร หรือ สิทธิของพนักงาน 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 6) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 7) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จากการศึกษาแนวคิดได้ข้อสรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลไปยังคุณภาพชีวิตด้านอื่น ๆ ที่จะทำให้คุณภาพชีวิตโดยรวมดีขึ้นอีกด้วย

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิต, การทำงาน, ข้าราชการ, กรุงเทพมหานคร

---

<sup>1</sup> นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

### Abstracts

The quality of working life of Bangkok Metropolitan administration officer may be stemmed from making the officer happy which means that they have had a good working environment, efficient work contributing to the success of Bangkok organization. The quality of working life has been prevalently researched. Many studies revealed that the quality of life of the Bangkok officer directly and indirectly affect their happiness at work. In the same, the officer quality of life has an effect on their commitment to their institution either. Therefore, the purpose of this article is to present theories about the quality of life of the officer and literature concerning the quality of life in various areas, which contribute to the quality of working life. The study investigated both the concepts of quality of life and the quality of work life which comprised of 1) Adequate and Fair Compensation 1) Opportunity for Developing and Using Human Capacity 3) Social Integration 4) Constitutionalism or Employee Rights 5) Work and Total Life Space 6) Safe and Healthy Working Conditions 7) Opportunity for Continued Growth and Security 8) Social Relevance of Work Life. Apart from this, the above-mentioned quality of life influenced happiness at work of the Bangkok officer and contribute to a better quality of life.

**Keywords:** Quality of life, working, Bangkok Metropolitan administration officer

## บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องกรต่าง ๆ ให้ความสำคัญ เพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร บุคคลคือผู้จุดประกายความคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบผลผลิตสินค้าและบริการ การควบคุมคุณภาพ การวางแผนการตลาด การกำหนดทรัพยากรการเงิน การวางแผนกลยุทธ์ทั้งหมด รวมถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรด้วย ทรัพยากรบุคคลจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดขององค์กร (Michael, Sue and Dave, 1005 : 410)

ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรถือว่า “คน” เป็น “ทรัพยากร” ที่มีค่าจึงเกิดคำว่า “การบริหารทรัพยากรบุคคล” ขึ้น หรือในบางองค์กรมองว่าคนเป็น “ต้นทุน” ที่สำคัญขององค์กร จึงเกิดคำใหม่ขึ้นมาว่า “การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นต้นทุน” หรือ “การบริหารทุนมนุษย์” หรือ “Human Capital Management” (สีมา สีมานันท์, 2550 : 3) ในองค์กรภาครัฐ ทรัพยากรบุคคล คือ ข้าราชการทุกคน การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐยุคใหม่ มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ ซึ่งจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ.2551 ในมาตรา 34 บัญญัติไว้ว่า “การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการ อย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี”

แนวคิดสำคัญประการหนึ่งที่มีบทบาทในการพัฒนาองค์กร ทั้งในการบริหารจัดการและการปรับปรุงคุณภาพการทำงานในองค์กร ได้มุ่งให้ความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรนั้นทำงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิต (Productivity) คุณภาพชีวิตการทำงาน ถือเป็นสิ่งสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และสิ่งสำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกลดน้อยลง เกิดประสิทธิผลขององค์กรในด้านขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น (Hackman and Suttle, 1977 : 14) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามลักษณะขององค์กร และความคาดหวังของคนที่ทำงานในองค์กร (Davis, 1981 : 186)

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เพราะว่าการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้ อันนำมาซึ่งอาหาร สินค้า และบริการที่มนุษย์ใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต นอกจากนั้นการทำงานยังเป็นการกำหนดตำแหน่งและบทบาทของบุคคลในสังคม รวมทั้งให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ชีวิตอีกด้วย ปัจจุบันนักวิชาการ ผู้นำสหภาพแรงงาน ผู้บริหารและบุคลากรของรัฐ ต่างได้หันมาเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น (จุฑามาศ แก้วพิจิตร, 2548: 1-3) การทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต หากเวลาส่วนใหญ่ ของชีวิตมนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ชีวิตนั้นก็จะมีคุณค่า และมีความสุข ในทางกลับกันหากชีวิตส่วนใหญ่ต้องผจญกับงานที่มี ปัญหาเน่าเบื่อ ไม่มีความก้าวหน้า ไม่มี

ความปลอดภัย ไม่มีเวลาให้กับครอบครัวก็จะเกิดความเครียด ความกังวล ความคับข้องใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง เมื่อบุคคลต้องใช้ชีวิตส่วนใหญ่อยู่กับการทำงาน ดังนั้น การที่บุคคลจะดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพหรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพหรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานนับได้ว่า เป็นส่วนที่ส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น เหตุนี้การพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาควบคู่กันไป

ดังนั้น วัตถุประสงค์สำคัญของบทความนี้ คือ เพื่อศึกษามิติวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

### แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ดังนั้นการบริหารงานของผู้บริหารหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อที่จะสามารถปรับปรุงหรือสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้แก่บุคคลเหล่านั้น สำหรับความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

Walton (1975 : 91) ให้ความหมายไว้กว้างที่ไม่ใช่แค่การกำหนดระยะเวลาของการทำงาน ค่าตอบแทน แต่ยังรวมถึงความต้องการหรือปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีคุณภาพสูงขึ้นด้วย

David (1977 : 53) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนร่วมในการทำงาน

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

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

สุทธิลักษณ์ สุนทรโธม (2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนประกอบดังนี้คือ การควบคุม การยอมรับ ความก้าวหน้าและการพัฒนา และการได้รับรางวัลตอบแทนการทำงาน

สุมิตา เหมือนครุฑ (2550) ได้กล่าวว่า "คุณภาพชีวิตเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการ

ทำงาน ความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานของคนงาน การจัดการเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคง และเสถียรภาพของสังคม"

โดยสรุป คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ การส่งเสริมปรับปรุงการทำงานในแต่ละบุคคลให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ตัวชี้วัดในการวัดคุณภาพชีวิต

จากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เพื่อจะเชื่อมโยงคุณภาพชีวิตกับการวัดเข้าด้วยกัน พบว่า การวัดคุณภาพชีวิตควรมีองค์ประกอบของดัชนีคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดทางสังคมที่สำคัญจำแนกเป็นสองประเภท (Newman, 1975)

1. **ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย (Objective Well-being)** เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจ มุ่งไปที่วัดดูรายได้ของชาติหรือครัวเรือน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยรายได้ของชาติ และข้อมูลทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่เข้าใจได้โดยทั่วไปและนำมาใช้อย่างกว้างขวาง (Baster, 1985) ในการทำความเข้าใจตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยไม่ใช่เรื่องซับซ้อนตัวอย่างของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย ได้แก่ อัตราการอ่านออกเขียนได้ อายุเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด ประเภทของที่อยู่อาศัยและค่าครองชีพ ผู้วางนโยบายมักใช้ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยวัดคุณภาพชีวิตของระดับครัวเรือน ชุมชน เมือง และประเทศ (Rogerson et al., 1989)

2. **ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being)** เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ ความรู้สึก ทศนคติและความเข้าใจในระดับบุคคล ซึ่งดูเหมือนเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากมีความยากในการกำหนดและวัด ตัวชี้วัดนี้ถูกออกแบบมาเพื่อวัดความสุขและความพึงพอใจของมนุษย์ แนวคิดของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัยสัมพันธ์กับความเข้าใจและทัศนคติในเรื่องของชีวิตที่เป็นสุขทั้งด้านครอบครัว ด้านเพื่อน และมาตรฐานความเป็นอยู่ ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัยที่สมบูรณ์ได้แก่ ตัวชี้วัดในเรื่องของการประสบความสำเร็จ ความปลอดภัยและความสนุกสนาน รวมถึงชีวิตการทำงานและครอบครัว

### มิติคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ในมาตรา 34 ที่บัญญัติว่า "การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ของผลผลิตภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี" และในมาตรา 70 บัญญัติว่า ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการเพื่อให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม คุณภาพชีวิต และขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด" สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการและพลเรือน (ก.พ.) ได้จัดทำโครงการศึกษาเพื่อพัฒนารอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย นำไปปรับใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน เพื่อการ

ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 4 ปัจจัย (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการและพลเรือน, 2550)

สำนักงาน ก.พ. ได้มอบหมายให้สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการศึกษาเพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตข้าราชการ ทำให้ได้เครื่องมือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตภายใต้กรอบแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working life Framework) อันประกอบด้วย 4 มิติ ดังต่อไปนี้

1. มิติด้านการทำงาน ทั้งทางกายภาพ การบริหารงาน การบริหารคน รวมถึงข้อบังคับ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร
2. มิติด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความเป็นอยู่ และการบริหารเงิน
3. มิติด้านส่วนตัว ได้แก่ สุขภาพกาย สุขภาพจิต การพัฒนาทางจิตใจ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
4. มิติด้านสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ กิจกรรมร่วมกัน ความผูกพันกับองค์กร และกาสื่อสารภายในองค์กร

โดยมีตัวเชื่อม 4 มุมมอง ที่เชื่อมองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละมิติอยู่ ได้แก่ มุมมองผู้กระทำเอง มุมมองผู้ให้ มุมมองผู้รับและมุมมองการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนแบ่ง

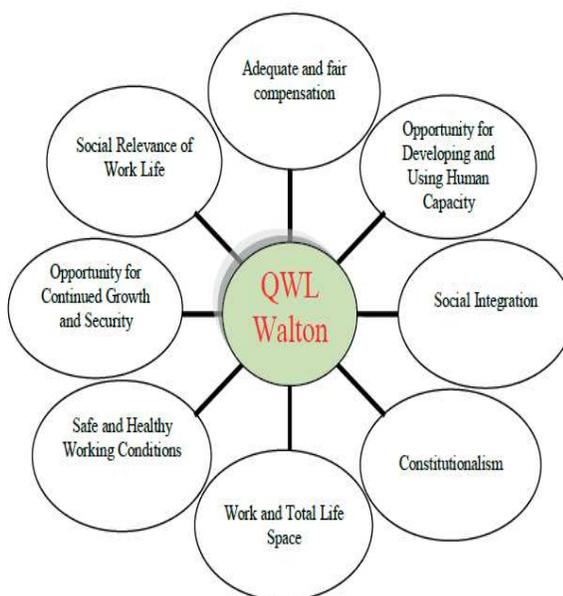


ภาพที่ 1 มิติคุณภาพชีวิตในการทำงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2550)

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น โดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายประการซึ่งมีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในกาปฏิบัติงาน

Walton (1974:11-16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการคือ



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton

1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมและความยุติธรรม ซึ่งจะประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานและพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะการทำงานคล้าย ๆ กัน

2) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้สามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง สามารถควบคุมงานด้วยตนเองทักษะ ที่ซับซ้อนเป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญ มากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงานพนักงานมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะความรู้ใหม่ ๆ พนักงานสามารถใช้ทักษะ

ความรู้ความสามารถของตนปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน พนักงานต้องมีการวางแผนที่ดีในการทำงาน

3) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การ ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะพิจารณาได้จาก การไม่มีอคติ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน มีลักษณะการทำงานร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และพนักงานทุกคนมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

4) ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หรือ สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากสิทธิในการให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็น และความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การลงโทษ การได้รับค่าตอบแทน

5) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง เพื่อให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัว และกับการทำ กิจกรรมอื่น ๆ

6) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

7) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การมอบหมายงานให้ได้รับผิดชอบมากขึ้น ทำงานมากขึ้น และมีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ ว่า องค์การของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

## สรุป

คุณภาพชีวิตมีความเกี่ยวข้องกับสวัสดิการมนุษย์และความสุข โดยในการศึกษาคุณภาพชีวิตมีความเชื่อมโยงกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่ว่าด้วยเรื่องลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่นำไปสู่แรงกระตุ้นในการขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของตนเองได้ในที่สุด แต่ในการที่จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการเป็นตัวชี้วัดว่าบุคคล ๆ นั้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีหรือไม่ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ลักษณะของคุณภาพชีวิตที่ดีแบ่งออกเป็น 8 ประการ ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคง ก้าวหน้า ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 8 ประการนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับข้าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะส่งผลดีให้เกิดความสุขและประสิทธิภาพในการทำงาน

### เอกสารอ้างอิง

- คงพล มนวรินทรกุล. (20 มกราคม 2562). *Literature Review แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ Healthy Organization และ Quality of Work Life*. [ออนไลน์].แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/613377>.
- สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม. (2552). *มาตรการทางกฎหมายต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน*. วิทยานิพนธ์ *สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมิตา เหมือนครุฑ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- David, Louis E. (1977). *Enchancing 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.
- Hackman, J.R. and Sutte, L.J. (1 9 7 7 ). *Improving Life at Work. : Behavioral Science Approaches to Organizational Change*. Santa Monica, California : Goodyear Publishing.
- Merton, Herbert C. (1977). *A Look at Factor Affecting The Quality of Workig Life*. *Monthly labour Review*. 100 (October) 64-65.
- Rogerson, R. J., Findlay, A. M., Coombes, M. G. and Morris, A. S. (1989). *Indicators of quality of life: some methodological issues*. *Environment Planning*. 11(1), 1655 – 1661.