



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา <http://library.bsru.ac.th/w2014/>

วารสารสารสนเทศ

คลังแห่งความรู้ ควบคู่เทคโนโลยี เปี่ยมโมดริจิตบริการ

Journal of Information

ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2561

ISSN 1513-7015

Humanities &
Social Sciences

Journal

of Information

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Humanities & Social Sciences

BS
RU BANSOMDEJCHAOPRAYA
RAJABHAT UNIVERSITY



คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
กับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร
Quality of Working Life of Bangkok Metropolitan Administration Civil
Servants and Effectiveness of Bangkok Service Center

สุรสา อัสวากาญจน์*

Surasa Aswakan*

อุทัย เลหาวิเชียร**

Utha iLaohavichien**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 180 คน โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง โดยกลุ่มตัวแปรด้านสังคมเป็นกลุ่มตัวแปรที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุพบว่า กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน กลุ่มตัวแปรด้านสังคมและกลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลองค์การได้ ในขณะที่กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่สามารถพยากรณ์ตัวแปรประสิทธิผลขององค์การด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมและหน่วยงานที่สังกัดพบว่า ข้าราชการเพศชายกับเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.05$) ข้าราชการเพศชายกับเพศหญิงมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.05$) โดยข้าราชการหญิงมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการชาย อายุงานของข้าราชการที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ข้าราชการที่สังกัดสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพองค์การ การปฏิรูประบบราชการ

* ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

* Dissertation of Doctor of Philosophy (Public Administration) Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

** ผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

** Associate Professor, Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

Abstract

The study aimed to measure the quality of working life of civil servants in Bangkok Metropolitan Administration and operational effectiveness of the Bangkok Service Center's service and the causal relationship between quality of working life and the operational effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration's service and the causal relationship of social-economic status consist of sex and duration of working and district office. The samples were 180 civil servants in 6 district offices. Research methodology is quantitative research by using questionnaire in survey methodology. Research revealed that quality of working life level was in upper moderate level. Group of variables in working environment was highest level of quality of working life. In addition, 3 groups of the variables of quality of working life were positively related with the variables of organizational effectiveness; Group of variable in working, social and personal. In analyzing causal relationship of social-economic status consist of sex and duration of working and district office found that civil servants with difference sex are not different in quality of working life, female civil servants have higher operational effectiveness than male civil servants. Civil servants working in difference district office are not different in quality of working life and operational effectiveness

Keyword : Quality of Working Life, Organizational Effectiveness, Public sector reform

บทนำ

ตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษที่ผ่านมา กรุงเทพมหานครมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาจากการพัฒนาเมืองแบบศูนย์รวมมีรูปแบบที่มุ่งเน้นไปที่การขยายเมืองแนวราบเป็นหลักทำให้กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว การขยายตัวของกรุงเทพมหานครตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้นำมาซึ่งปัญหาต่าง ๆ มากมายทั้งปัญหาด้านคุณภาพชีวิต จากมลภาวะที่เพิ่มขึ้นจากการใช้รถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปจากการเดินทางจากบ้านชานเมืองเพื่อมาทำงานหรือเรียนในเมือง การที่กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเดียวของประเทศที่มากด้วยผู้คนซึ่งหลั่งไหลมาจากทั่วประเทศและมากด้วยปัญหาสังคมมากมาย รวมทั้งการเจริญเติบโตแบบต่อเนื่องอย่างไม่มีทิศทางในอัตราสูงเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นับเป็นภาระอันหนักยิ่งในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค ตลอดจนสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ดังนั้นกรุงเทพมหานครที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องนี้ต้องมีรูปแบบโครงสร้างการบริหารที่มีอำนาจหน้าที่อันเหมาะสม พร้อมทั้งมีระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพรวมถึงจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงานจึงสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครได้อย่างแท้จริงและทั่วถึง (กาญจนา ตั้งชลทิพย์, 2550, น. 28)

ระบบราชการของประเทศไทยถือเป็นกลไกสำคัญของรัฐในอันจะขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการบริหารและพัฒนาประเทศให้เป็นผลสำเร็จ ระบบราชการดั้งเดิมรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางเป็นระบบขนาดใหญ่มักจะจัดองค์การในรูปของสามเหลี่ยมพีระมิด แม้แต่ในหน่วยงานที่นำจะจัดองค์การในรูปอื่น (อุทัย เลหาวิเชียร, 2553, น. 255) มีเมื่อสภาพของสังคมเปลี่ยนแปลงไปทำให้ระบบราชการแบบเดิมไม่อาจที่จะ

สนองตอบความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกต่อไป ระบบราชการในยุคปัจจุบัน จึงได้มีการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างเพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์แห่งโลกาภิวัตน์ มีการปรับรื้อระบบองค์การจัดโครงสร้างใหม่ ออกแบบงานใหม่ปรับขนาดองค์การให้เล็กลง มีการยุบรวมหน่วยงานและมีการนำเทคโนโลยีระดับสูงมาปรับใช้เกิดเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-พ.ศ.2561) พบว่า การปรับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยเน้นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy) พ.ศ.2556-พ.ศ.2561 รัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วนโดยมีเป้าหมายหลักที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศเพื่อหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลางการลดความเหลื่อมล้ำที่เน้นการพัฒนาอย่างทั่วถึงเป็นธรรม การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งการที่จะขับเคลื่อนนโยบายในแนวทางดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลและเป็นรูปธรรมได้นั้นต้องเริ่มตั้งแต่การพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส ดังนั้นจึงมีการปรับโครงสร้างระบบราชการเพื่อสร้างและมุ่งหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานและสร้างความโปร่งใสในองค์การภาครัฐ

โครงการ “ศูนย์ให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร” ในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบและใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง มีจุดมุ่งหมายคือ การให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องกระจายการบริการให้ทั่วถึงและมีความเสมอภาคและเป็นธรรม เป็นโครงการที่พัฒนาภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยโดย ปี 2549 กรุงเทพมหานครได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานขึ้นเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบราชการและการให้บริการประชาชนภายใต้ นโยบายปฏิรูประบบราชการให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นองค์การที่ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service Organization) ดังนั้นหน่วยงาน “สำนักงานเขต” จึงมีการปรับองค์การให้เป็น “ศูนย์ให้บริการกรุงเทพมหานคร” ถือเป็นโครงการที่นำเอานโยบายรัฐไปปฏิบัติการบริการสาธารณะอย่างเป็นรูปธรรมปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อศูนย์บริการฯ จาก “ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)” เป็น “ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)” และจัดให้งานบริการของสำนักงานเขตทุกประเภทลงมาให้บริการที่ศูนย์บริการฯ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานเขต อย่างไรก็ตามหลังจากที่มีการปฏิรูประบบราชการกลับพบรายงานผลการปฏิรูประบบราชการโดยพบว่า ข้าราชการยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานหรือขาดความเป็นมืออาชีพทำให้ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงได้ ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่และค่านิยมแบบดั้งเดิม ส่งผลให้ระบบราชการและข้าราชการยังคงยึดติดกับการทำงานโดยวิธีการใช้อำนาจสั่งการเป็นหลัก นอกจากนี้ยังขาดวิธีการที่เหมาะสมในการผลักดันให้ข้าราชการมีขีดความสามารถที่ตนคิดและพฤติกรรมที่เหมาะสมยึดตนเองเป็นศูนย์กลางและใช้ระบบอุปถัมภ์ในการทำงานโดยไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาบุคลากรที่พบว่าระบบบริหารงานบุคคลของระบบราชการไม่มีความเท่าเทียมกันทำให้ข้าราชการมีความก้าวหน้่าในการรับราชการแตกต่างกันระบบค่าตอบแทนยังคงไม่มีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและตลาดแรงงาน

ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้านี้จึงต้องการศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการหรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขตจำนวนประชากร 7,081 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ Samuel B. Green (ณัฐพล ชันธิไชย, 2557, น. 142) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมในการวิจัยและประหยัดทรัพยากรในการวิจัย ได้ตัวอย่างจำนวน 122 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำมากขึ้นตามแนวความคิดของ Hair, Black, Rabin, & Anderson (2009, p. 102) จึงได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็นจำนวน 180 คน

การเลือกหน่วยตัวอย่าง

กรุงเทพมหานครได้จัดแบ่งเขตทั้ง 50 สำนักงานเขต ออกเป็น 6 กลุ่มตามการบริหารงาน ได้แก่กลุ่มรัตนโกสินทร์ (วังหลวงเดิม) กลุ่มบูรพา กลุ่มศรีนครินทร์ กลุ่มเจ้าพระยา กลุ่มกรุงธนใต้ และกลุ่มกรุงธนเหนือ การเลือกหน่วยตัวอย่างในการวิจัยใช้วิธีการคัดเลือกหน่วยตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสองขั้น (two-stage stratified random sampling) โดยในขั้นแรกเป็นการสุ่มหาหน่วยตัวอย่างสำนักงานเขตที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการจับฉลากแบบไม่มีการใส่คืนกลุ่มละ 1 สำนักงานเขต ได้ 6 สำนักงานเขตประกอบด้วย สำนักงานเขตบางรัก สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานเขตประเวศ สำนักงานเขตวัฒนาสำนักงานเขตบางแค และสำนักงานเขตบางกอกน้อย ในขั้นที่สองเป็นการสุ่มตัวอย่างข้าราชการในสำนักงานเขตโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญโดยทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตละ 30 คน ได้ตัวอย่างทั้งหมด 180 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ค่าร้อยละใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ค่าสหสัมพันธ์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 9 ตัวแปร และตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 1 ตัวแปร
4. วิเคราะห์การถดถอยพหุ แบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมด
5. สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการชายและข้าราชการหญิง และเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานข้าราชการชายและหญิง และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในช่วงอายุการทำงานที่แตกต่างกัน 3 ช่วงอายุ เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในช่วงอายุการทำงานที่แตกต่างกัน 3 ช่วงอายุ เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันใน 6 สำนักงานเขต และเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันใน 6 สำนักงานเขต

โดยในช่วงอายุการทำงาน 3 ช่วงอายุคือ 1-9 ปี 10-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไปสำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับคุณภาพชีวิต |
|--|-------------|---------------------|-----------------------|
| ด้านการทำงาน | | | |
| สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน | 3.89 | .728 | ปานกลางขั้นสูง |
| โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน | 3.77 | .597 | ปานกลางขั้นสูง |
| โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน | 3.69 | .737 | ปานกลางขั้นสูง |
| ด้านสังคม | | | |
| โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ | 3.76 | .762 | ปานกลางขั้นสูง |
| สัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น | 3.98 | .640 | ปานกลางขั้นสูง |
| ด้านเศรษฐกิจ | | | |
| ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ | 3.20 | .666 | ปานกลางขั้นต่ำ |
| การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม | 3.45 | .963 | ปานกลางขั้นต่ำ |
| ด้านส่วนตัว | | | |
| ความภาคภูมิใจในองค์กร | 3.87 | .630 | ปานกลางขั้นสูง |
| ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว | 3.41 | .646 | ปานกลางขั้นต่ำ |
| รวม | 3.66 | .385 | ปานกลางขั้นสูง |

จากการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครของข้าราชการโดยรวมแล้วมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง โดยตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูงคือตัวแปรด้านสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความภาคภูมิใจในองค์กร โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้และโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ส่วนตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลางขั้นต่ำคือ การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอยังคงอยู่ในระดับปานกลางขั้นต่ำหมายความว่าโดยรวมแล้วคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตดี

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

| ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ ประสิทธิผล |
|--|-------------|-------------------------|---------------------|
| เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม | 4.18 | .741 | สูง |
| บริการอย่างเป็นธรรม | 4.14 | .738 | สูง |
| ได้รับบริการด้วยความพอใจ ประทับใจ มั่นใจ | 4.13 | .688 | สูง |
| ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.11 | .731 | สูง |
| เข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ | 4.08 | .754 | สูง |
| ความถูกต้องในการให้บริการ | 4.07 | .725 | สูง |
| ประหยัดเวลาในการรับบริการ | 4.03 | .743 | สูง |
| ได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.03 | .754 | สูง |
| ประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ | 3.99 | .717 | ปานกลางขั้นสูง |
| ได้รับความสะดวกในการให้บริการ | 3.99 | .740 | ปานกลางขั้นสูง |
| รวม | 4.08 | .70864 | สูง |

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (4.08 จาก 5.00) ด้านการให้บริการของหน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม การให้บริการของหน่วยงานเป็นธรรม ประชาชนได้ใช้บริการด้วยความพอใจ ประทับใจ มั่นใจต่อการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ การเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ การปฏิบัติด้วยความถูกต้องในการให้บริการ ประชาชนประหยัดเวลาในการรับบริการและประชาชนได้รับความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนการที่ประชาชนได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายและการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง (3.51–3.99 จาก 5.00) ดังนั้นในภาพรวมของประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม จากผลการศึกษาพบว่า ถึงสภาวะการบริหารจัดการองค์การราชการที่เปลี่ยนแปลงไปข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครต่างเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี มีความเข้าใจในความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงปฏิรูปและพร้อมในการปรับในทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเพื่อประโยชน์โดยรวมระดับประเทศที่จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติได้ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยที่เน้นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ โดยรัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วนโดยมีเป้าหมายหลักที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งนี้ การที่จะขับเคลื่อนนโยบายในแนวทางดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลและเป็นรูปธรรมได้นั้นจึงได้เริ่มการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (Internal Process) ให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใสดังนั้นจึงมีการปรับโครงสร้างระบบราชการเพื่อสร้างและมุ่งหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน เพื่อสร้างความโปร่งใสในองค์การภาครัฐ ปฏิรูประบบกฎหมายเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการจัดการการศึกษาในจังหวัดท้องถิ่น ตลอดจนจัดทำยุทธศาสตร์และบูรณาการการทำงานเพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างยุทธศาสตร์ระดับประเทศระดับกระทรวงและระดับพื้นที่

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ ตัวแปรคุณภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

| ตัวแปร | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (constant) | 0.334 | 0.331 | | 1.007 | 0.315 |
| ด้านการทำงาน | 0.487 | 0.109 | 0.429 | 4.486 | 0.000 |
| ด้านสังคม | 0.312 | 0.104 | 0.278 | 2.997 | 0.003 |
| ด้านส่วนตัว | 0.189 | 0.092 | 0.116 | 2.049 | 0.042 |

$F = 68.207, p = 0.000, R^2 = 0.538, R^2_{adj} = 0.530$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53 ($R^2_{adj} = 0.530$) โดยกลุ่มตัวแปรด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด (Beta = 0.487) รองลงมา คือ ตัวแปรด้านสังคม (Beta = 0.312) และตัวแปรด้านส่วนตัวมีอิทธิพลน้อยที่สุด (beta = 0.189) โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (beta) เป็นบวก แสดงว่า เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจ เป็นตัวแปรที่ถูกตัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่สามารถนำมาใช้อธิบายประสิทธิผลขององค์การได้

ในการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ของสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมซึ่งประกอบด้วยเพศและอายุ การทำงานของข้าราชการที่แตกต่างกันต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และสำนักงานเขตที่แตกต่างกันต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับประสิทธิผลการปฏิบัติ

| | คุณภาพชีวิต | | | ประสิทธิผล | | |
|--------------------------|-------------|--------|----------------|------------|---------|----------------|
| | \bar{x} | S.D | ระดับ | \bar{x} | S.D | ระดับ |
| เพศ | | | | | | |
| ชาย(48 คน) | 3.6007 | .50441 | ปานกลางขั้นสูง | 3.7729 | .93666 | ปานกลางขั้นสูง |
| หญิง (132 คน) | 3.6836 | .33088 | ปานกลางขั้นสูง | 4.1917 | .56946 | สูง |
| อายุงาน | | | | | | |
| อายุงาน 1-9 ปี | 3.6314 | .35545 | ปานกลางขั้นสูง | 4.0933 | .58769 | สูง |
| อายุงาน 10-24 ปี | 3.7148 | .41180 | ปานกลางขั้นสูง | 4.1062 | .66358 | สูง |
| อายุงานมากกว่า 25 ปี | 3.6001 | .36720 | ปานกลางขั้นสูง | 4.0075 | .93983 | สูง |
| หน่วยงานที่สังกัด | | | | | | |
| บางรัก | 3.7974 | .28017 | ปานกลางขั้นสูง | 4.1833 | .38959 | สูง |
| จตุจักร | 3.5969 | .34984 | ปานกลางขั้นสูง | 3.9167 | .59947 | ปานกลางขั้นสูง |
| ประเวศ | 3.7035 | .39390 | ปานกลางขั้นสูง | 4.1833 | .70812 | สูง |
| วัฒนา | 3.7192 | .44372 | ปานกลางขั้นสูง | 4.2033 | .71655 | สูง |
| บางแค | 3.6181 | .46021 | ปานกลางขั้นสูง | 4.0467 | 1.06049 | สูง |
| บางกอกน้อย | 3.5340 | .32104 | ปานกลางขั้นสูง | 3.9467 | .60329 | ปานกลางขั้นสูง |

ในการวิจัยระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการโดยพิจารณาตามอายุการทำงานพบว่า กลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-9 ปี (ร้อยละ 33.3) มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.63$) อายุการทำงานระหว่าง 10-24 ปี (ร้อยละ 44.5) ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.71$) และอายุการทำงาน 25 ปีขึ้นไปมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.60$) ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยที่ไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ข้าราชการที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันแต่ก็ไม่ได้ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันโดยมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมด้านเพศกับคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการที่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 26.7) มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.60$) ข้าราชการที่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.3) มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.68$) ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตชายและหญิงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สรุปได้ว่าไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างไม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่าง

จากตารางที่ 4 แสดงถึงค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่สังกัดสำนักงานเขต 6 สำนักงานเขต พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p = .05$ ดังนั้นสรุปได้ว่า ข้าราชการที่สังกัดสำนักงานเขตที่ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ในด้านระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาตามอายุการทำงานพบว่า กลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-9 ปี (ร้อยละ 33.3) มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) อายุการทำงานระหว่าง 10-24 ปี (ร้อยละ 44.5) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$) และอายุการทำงาน 25 ปีขึ้นไปมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$) ซึ่ง ค่าเฉลี่ยของการประเมินประสิทธิผลขององค์กรของข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 กลุ่มของอายุงานประเมินประสิทธิผลขององค์กรไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p=.05$ สรุปได้ว่าด้านอายุงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมด้านเพศที่ต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลขององค์กรต่างกันโดยพบว่าข้าราชการเป็นเพศชาย (ร้อยละ 26.7) มีการประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X} = 3.77$) ส่วนข้าราชการที่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.3) มีการประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ($\bar{X} = 4.19$) ข้าราชการชายมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าข้าราชการหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ $p<.001$

อภิปรายผล

คุณภาพชีวิตการทำงานในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครของข้าราชการโดยรวมแล้วมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูงโดยตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง คือตัวแปรด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน, ความภาคภูมิใจในองค์กร โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้และโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานส่วนตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลางขั้นต่ำคือ การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ยังคงอยู่ในระดับปานกลางขั้นต่ำหมายความว่าโดยรวมแล้วคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุมลมาลย์ เตียวโป (2558) ที่ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ:กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลังพบว่า ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมของการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานส่วนการบริหารงานภายในมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อ

คุณภาพชีวิตการทำงานของคุณบุคลากรในองค์การภาครัฐโดยผ่านลักษณะงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาด้วยคุณลักษณะขององค์การจะพบว่า คุณลักษณะขององค์การภายใต้การบริหารแบบระบบราชการและระบบเอกชนมีความแตกต่างกันแม้ว่าจะเป็นระบบราชการหลังจากปฏิรูประบบราชการแล้วก็ตามแต่ก็ยังส่งผลให้การให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน จากทฤษฎีของ Frederick Herzberg ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลากรในองค์การเกี่ยวกับทฤษฎีของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงานเพื่อที่ทำงานมีความรู้สึกที่ดี และสามารถทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานดีขึ้น โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานออกเป็น 2 กลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกับงานที่ทำ และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงานซึ่งสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานหรือเป็นหัวข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่โดยปัจจัยจูงใจ คือปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุขและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกส่งผลต่อประสิทธิภาพ และความตั้งใจที่จะทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในเช่น ความสำเร็จที่จะได้รับความสุขในการทำงาน การได้รับการยอมรับการได้รับการเลื่อนตำแหน่งและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือเรียกว่าปัจจัยด้านสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวกับตัวงานโดยตรงไม่ส่งผลโดยตรงกับแรงจูงใจในการทำงานแต่จะเกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อมของงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานแต่ไม่ได้มีผลมากพอจะจูงใจให้คนทำงานได้ เช่น สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ระบบการให้ผลตอบแทน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 อย่างมาจากเรื่องของความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (4.08 จาก 5.00) ด้านการให้บริการของหน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม การให้บริการของหน่วยงานเป็นธรรม ประชาชนได้ใช้บริการด้วยความพอใจประทับใจต่อการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ, การเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ การปฏิบัติด้วยความถูกต้องในการให้บริการ ประชาชนประหยัดเวลาในการรับบริการ และประชาชนได้รับความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนการที่ประชาชนได้ใช้บริการอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายและการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง (3.51-3.99 จาก 5.00) ดังนั้นในภาพรวมของประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมจากผลการศึกษาพบว่า ถึงสภาวะการบริหารจัดการองค์การราชการที่เปลี่ยนแปลงไป ข้าราชการในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครต่างเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี มีความเข้าใจในความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงปฏิรูป และพร้อมในการปรับในทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อประโยชน์โดยรวมระดับประเทศที่จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ ได้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทย ที่เน้นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ โดยรัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วนโดยมีเป้าหมายหลักที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งนี้การที่จะขับเคลื่อนนโยบายในแนวทางดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลและเป็นรูปธรรมได้นั้น จึงได้เริ่มการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (Internal Process) ให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส ดังนั้นจึงมีการปรับโครงสร้างระบบราชการเพื่อสร้างและมุ่งหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในองค์การภาครัฐปฏิรูประบบกฎหมาย เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการจัดการการศึกษาในจังหวัดท้องถิ่น ตลอดจนจัดทำยุทธศาสตร์และบูรณาการการทำงานเพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ระดับกระทรวง และระดับพื้นที่

ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานร้อยละ 53 ($R^2_{adj}=0.528$) ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้แก่ตัวแปรด้านการทำงาน ($Beta=0.487$) รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านสังคม ($Beta=0.312$) และตัวแปรด้านส่วนตัว ($Beta=0.189$) ส่วนตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.499$) จึงสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรสังคม และตัวแปรส่วนตัว ต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$ จากการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และตัวแปรสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดหมายความว่า การมีสัมพันธภาพในการทำงานและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานดีทำให้ประสิทธิผลดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Elton Mayo จากการทดลองที่ Hawthorn โดย Mayo เชื่อว่าหากได้นำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ให้ถูกต้องแล้วจะทำให้บรรยากาศในองค์การอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดี คนงานจะได้รับความพอใจสูงขึ้น และกำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งผลการทดลองพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะจิตใจและร่างกายของคนทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานที่มีผลต่อผลผลิตและคุณภาพการผลิต ทั้งนี้ ปิยวรรณ พุกกะวัน และกาญจนาท เรืองวรการ (2556) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท คลอิลิตี้ เทรดิง จำกัด” จะเห็นว่า การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของพนักงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคลด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา จะพบว่า ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างผกผันกับผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าว นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ พงษ์สันต์ ต้นหยง (2560) ยังพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานวิชาการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยคือ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลและทางอ้อม ผ่านความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิจัยด้านสหสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 3 กลุ่มอายุงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p = .05$ สรุปได้ว่า ด้านอายุงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-9 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.63$) อายุการทำงานระหว่าง 10-24 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.71$) และอายุการทำงาน 25 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.60$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ข้าราชการที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันแต่ก็ไม่ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันโดยมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมด้านเพศกับคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการที่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 26.7) มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.60$) ข้าราชการที่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.3) มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X}=3.68$) ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตชายและหญิงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สรุปได้ว่าไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างไม่มีคุณภาพชีวิตทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ชาติไทย (2559) ที่วิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุสถานภาพการสมรสระดับการศึกษาขั้นสูงสุดรายได้ต่อเดือน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสถานภาพการทำงานในปัจจุบันปัจจัยที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับผลการศึกษาของปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง รายได้ประจำต่อเดือน และรายได้ นอกเหนือจากเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการที่สังกัดสำนักงานเขตต่าง ๆ 6 สำนักงานเขตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p=.05$ สรุปได้ว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตแตกต่างกันไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับจิระหงส์ ลดาธรรม (2533) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญประกอบด้วยค่าจ้างและสวัสดิการสภาพการทำงานความปลอดภัยในการทำงานและการคุ้มครองการทำงานโดยสภาพการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานพบว่า ค่าเฉลี่ยของการประเมินประสิทธิผลขององค์การของข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 กลุ่มของ อายุงานประเมินประสิทธิผลขององค์การไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p=.05$ สรุปได้ว่า ด้านอายุงานที่ต่างกันไม่ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่างกันค่าเฉลี่ยของการประเมินประสิทธิผลขององค์การชายและหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p<.001$ ดังนั้นข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมด้านเพศแตกต่างกันประเมินประสิทธิผลขององค์การต่างกัน โดยข้าราชการชายมี ประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าข้าราชการหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ $p<.001$ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ที่สังกัดกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test พบว่าค่าความแปรปรวนของการ ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติทั้ง 6 สำนักงานเขตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $p=.05$ สรุปได้ว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตแตกต่างกันไม่ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังเช่นที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ที่กล่าวถึง ความแตกต่างทางเพศจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความ ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น จากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย จากการศึกษาเพศกับการทำงานโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการ แก้ไขปัญหาในการทำงานแรงจูงใจการปรับตัวทางสังคมความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศ หญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อย ตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกลและมีความคาดหวังในความสำเร็จ มากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงานและในเรื่องความพึงพอใจในงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าระดับคุณภาพชีวิตจากการประเมินของข้าราชการในสำนักงานเขตของ กรุงเทพมหานครในด้านการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอยังอยู่ในระดับปานกลางขั้นต่ำซึ่งควรจะต้องพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

2. ในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตจากการศึกษาพบว่าสามารถพัฒนาในด้านการ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการและด้านการได้รับความสะดวกในการรับบริการให้ได้ดีมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา ตั้งชลทิพย์. (2550). กรุงเทพมหานคร: เมืองโตเดี่ยวดตลอดกาลของประเทศไทย. ใน วรชัย ทองไทย และสุรียพร พันพิ่ง (บรรณาธิการ), *ประชากรและสังคม 2550 นคราภิวัฒน์และวิถีชีวิตเมือง* (น. 18-35 นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จีระ หงส์ลดารมย์. (2533). ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจไทย. *วารสารคน*, 1(4), 27-28.
- ณัฐพล ชันธไชย. (2557, มกราคม - มิถุนายน). [บทวิจารณ์บทความ] Green. S.B. (1991). "How many subjects does it take to do a regression analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26, 499-510. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 15(1), 140-144.
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์สันต์ ต้นหยง. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานวิชาการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย* (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สุมลมาลย์ เตียวโป้. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง*. (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทัย เลาหวิเชียร. (2553). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ* (พิมพ์ครั้งที่ 22). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in International perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ.: PrenticeHall.
- Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, 1(9), 5-16.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). Minnesota: West.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1974). *Organization and management: A system approach*. New York: McGraw-Hill.
- Walton, R. E. (1975). Criteria for quality of working life. In L. E. Davis & A. B. Chermis (Eds.), *The quality of working life* (pp. 99-104). New York: The Free Press.