

Ha 129159

รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ
ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

นางสาวคณิศร ปัจจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2563

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวคณิศร ปัจจัย แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... 27 ต.ค. 2563

ชื่อเรื่อง : รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่
จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย : นางสาวคณิศร ปัจจัย

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ
รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์

ปีการศึกษา : 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ (3) เพื่อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ทำการศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว รองลงมา คือ ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต ความสมดุลด้านการเงิน ความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีและความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวม คือ ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาส และ (3) เพื่อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริหาร ตัวแทนข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ตัวแทน รวม จำนวน 15 คน ได้ขอเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อทำการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในส่วนของผู้วิจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่อยู่ในกลุ่มส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร และกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ในส่วนของคุณภาพชีวิต

ของข้าราชการธุรการกลุ่มส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว ด้านความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต และความสมดุลด้านการเงิน กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต ได้แก่ ความสมดุลทางสุขภาพและสุขภาพจิตที่ดี และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน

คำสำคัญ : รูปแบบ, คุณภาพชีวิต, คุณภาพชีวิตการทำงาน, ข้าราชการธุรการและสำนักงานอัยการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Model Quality of Life Administrative Officer In the Attorney
at Khon Kaen Province

Author : Miss. Khanisorn Patjai

Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University

Advisor : Associate Professor Dr. Yupaporn Yupas
Associate Professor Dr. Phakdee Phosing

Year : 2020

ABSTRACT

This research aim to study (1) the Quality of life of civil servants in the Office of the Attorney, Khon Kaen province (2) The factors effected to the Quality of life of civil servants in the Office of the Attorney, Khon Kaen province, and (3) the useful suggestions concerning the quality of life To suggest the concerning the model of life quality. The sample was civil servants in the Office of the Attorney, Khon Kaen province. The instrument was the five rating scale questionnaire. The statistics were Frequency, Percentage, mean, standard deviation, and Person Product Moment Correlation Coefficient.

The research results were found as follows ; (1) The Quality of life of civil servants in the Office of the Attorney, Khon Kaen province as overall and all aspect was at high level ranking each aspect were ; the balance in family life, The balance of personal living and life rewards, the financial balance, the good health balance and mental health, and The balance between personal life and work respectively. (2) The factors effected to the Quality of life of civil servants in the Office of the Attorney, Khon Kaen province were the organization policy, the salary and welfare, the job description, the management of supervisor, the opportunities and progressive with the multiple correlation coefficient was 0.957 and these predictors of quality of life for 91.5 by statistical significant at .01, There is a standard deviation in the forecast for 0.109 (3) The purpose of this research was to interview the target group, namely, those involved, consisting of executive representatives. A total of 15 government officials, public prosecutors' representatives received suggestions to create the Quality of life Of factors affecting quality of life in the quality of life promotion group is The Salary and benefits, Job

description, Corporate policy and Groups that need to improve the quality of life is The managerial aspect of the supervisor, Opportunity and advancement Then In terms of the quality of life of the administrative staff, the quality of life promotion group Family life balance Personal life balance and life reward And financial balance Groups that need to improve the quality of life, A good balance of health and mental health And balance between personal life and work.

Keywords : The Model, Quality of Life, Quality of Work Life, Administrative Officer, Attorney



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจนเสร็จสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต.ดร.อรุณ ชุยกะระเตื่อง อาจารย์สังกัดสาขาวิจัย และประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิตย์ โศภค้อ อาจารย์สังกัดสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา พันตำรวจตรี สันติ มุริจันท์ อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการจังหวัดกาฬสินธุ์ และนางสาววัลลภา ทองสีบสาย ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงขอนแก่น ผู้ประสานงานให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้อันนำมาซึ่งความสำเร็จ รวมทั้งทุกท่านที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนและส่งเสริมให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ สำเร็จไปได้ด้วยดี

นางสาวคณิศร ปัจจัย

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีองค์การ	21
2.3 บริบททั่วไป	54
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	74
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	80
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	81
ระยะที่ 1 การศึกษาคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ สำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	81
ระยะที่ 2 เสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	86
บทที่ 4 ผลการวิจัย	88
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย	89
ระยะที่ 1 การศึกษาคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	90

หัวเรื่อง	หน้า
ระยะที่ 2 เสนอแนะการพัฒนารูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	109
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
5.1 สรุป	116
5.2 อภิปรายผล	122
5.3 ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	130
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	131
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการวิจัย	138
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย	141
ภาคผนวก ง ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์	144
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	148
ประวัติผู้วิจัย	149

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ทฤษฎีการจัดการกับปัจจัยมนุษย์ 52
3.1	จำนวนข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น 82
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 90
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน 92
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน 93
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลด้านการเงิน 94
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว 95
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี 96
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต 97
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำแนกรายด้านและโดยรวม 98
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายองค์กร 99
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 100

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ด้านลักษณะงาน	101
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา	102
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	103
4.14 การกำหนดรหัสตัวแปรที่จะใช้ในการนำเข้าสู่สมการปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	104
4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม	105
4.16 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง	106
4.17 ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวม	107
4.18 ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	110
4.19 หัวข้อปัญหา / วิเคราะห์สภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน	110
4.20 สภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน โดยนำเสนอวิธีการแก้ไขสภาพปัญหา	111
4.21 กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต	113
4.22 กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต	114
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการวิจัย	139
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย	142

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchy of Needs Theory)	13
2.2	ความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัยตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ (Frederick Herzberg's Two - Factor Theory)	18
2.3	รวมปัจจัยตอบสนองวัตถุประสงค์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับต่าง ๆ	58
4.1	ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่ จังหวัดขอนแก่น	108
4.2	รูปแบบ / วิธีการแก้ไขสภาพปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต นำสภาพปัญหา ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน	111



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นลักษณะของบุคคลในความเป็นอยู่ ครอบคลุมลักษณะที่เป็นความต้องการทางวัตถุและทางจิตใจของบุคคลสามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสมให้สามารถพึ่งตนเองได้โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกันและไม่เบียดเบียนธรรมชาติ อีกทั้งยังควรรักษาวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีของสังคมตลอดจนมีความเป็นไปได้อย่างดีที่จะบรรลุถึงความปรารถนาในชีวิตได้ ซึ่งคำว่า “คุณภาพชีวิต (Quality of Life)” นั้น จะรวมไปถึงคุณภาพชีวิตทั้งในด้านส่วนตัวรวมไปถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคลากรในองค์กรที่มีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีโอกาสร่วมตัดสินใจในการทำงานร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานขั้นตอนการทำงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน รวมถึงมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความคาดหวังและความต้องการของคนทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการมากน้อยที่แตกต่างกัน รวมไปถึงสภาพความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และจะต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี มีครอบครัวและสังคมที่ดี เพื่อฝึกอบรมตนเองช่วยเหลือตนเองและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมด้วยนั้น ดังเช่นข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการภาคในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นส่วนราชการสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดโดยมีการแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุดให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรอัยการตามรัฐธรรมนูญเพื่ออำนวยความสะดวกในทางอาญาการรักษาผลประโยชน์ของรัฐและการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชนให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นนั้น มีสำนักงานในสังกัดอัยการสูงสุด ทั้งที่เป็นสำนักงานอัยการภาค สำนักงานคดีปกครอง สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริต สำนักงานคดีศาลสูง สำนักงานคดีแรงงาน สำนักงานอัยการจังหวัด สำนักงานอัยการคดีศาลแขวง สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี และสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัว รวมทั้งหมด 12 หน่วยงานด้วยกัน ซึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นนั้น สำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นนั้น ไม่เฉพาะพื้นที่ในตัวเมืองจังหวัดขอนแก่นเพียงอย่างเดียวแต่ยังรวมถึงอำเภอพล จังหวัดขอนแก่น และอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นด้วย เช่นกัน

ทั้งนี้ในแต่ละสำนักงานมีงานในภาระหน้าที่ที่ข้าราชการธุรการต้องรับผิดชอบแตกต่างกันไป ปริมาณคดีทุกประเภทแต่ละสำนักงานนั้น ในแต่ละเดือนมีจำนวนคดีที่ฟ้องร้องหลายพันคดี ซึ่งเป็นปริมาณงานที่มากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของข้าราชการผู้มีหน้าที่ทางธุรการที่ค่อนข้างมีน้อย แต่ต้องรับผิดชอบงานด้านงานอำนวยความสะดวกและงานสนับสนุนงานของข้าราชการอัยการให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นปริมาณงานและความรับผิดชอบต่อหน้าที่รวมทั้งปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรประจำศูนย์ศาลแขวงในวันหยุดร่วมกับอัยการ การได้รับค่าตอบแทนที่ข้าราชการธุรการได้รับในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในหน่วยงานยุติธรรมที่มีภาระหน้าที่คล้าย ๆ กัน หรือเกี่ยวเนื่องกันนั้นจะเห็นได้ว่ายังได้รับในอัตราที่น้อยอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น รวมไปถึงปริมาณคดีที่มากในแต่ละวันทำให้บางครั้งข้าราชการธุรการจำเป็นต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการเป็นผู้สนับสนุนงานอำนวยความสะดวกของอัยการอันเป็นภาระหน้าที่หลักที่พึงต้องกระทำให้สำเร็จเรียบร้อยตามเป้าหมาย ดังนั้นการที่จะทำให้ข้าราชการธุรการ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่ามีส่วนร่วมในการผลักดันความสำเร็จของงานด้านต่าง ๆ โดยที่การปฏิบัติงานดังกล่าวให้เต็มประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดนั้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการธุรการที่ได้ทุ่มเทกับการปฏิบัติงานตามที่กล่าวมาแล้วนั้น สำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นที่นำนโยบายการบริหารงานจากสำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องทำให้ข้าราชการธุรการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ผู้บริหารต้องดูแลเอาใจใส่ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการไม่ใช่พิจารณาแต่เพียงเรื่องของค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียวในด้านสวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี ก็ส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการให้ดีขึ้นตามลำดับจะเกิดขึ้นได้ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นไปด้วยในทางตรงกันข้ามหากข้าราชการธุรการขาดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน อาจทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เอาใจใส่ต่องานทำให้งานขาดประสิทธิภาพ จนเกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานหรือต่อองค์กรก็ได้แต่ถ้าผู้บริหารสามารถเข้าถึงความต้องการของข้าราชการธุรการในองค์กรผสมผสานความต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุดที่กำหนดเป็นกรอบแนวทางในการบริหารงาน การพัฒนาองค์กรที่ครอบคลุมภารกิจทุกด้านสามารถทำให้บุคลากรมีความรักมีความผูกพันต่อองค์กรพร้อมที่จะอุทิศเวลา มีการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จในทุกมิติได้ เช่นกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัย จึงมีความสนใจทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ทราบว่าการที่ความต้องการรับผิดชอบงาน ความทุ่มเทแรงกาย แรงใจ จะมีคุณภาพชีวิตอย่างไรและมีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้เพื่อนำข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร

นำข้อมูลไปปรับใช้ส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการธรรการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

1.2.3 เพื่อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 คุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีความสมดุลด้านการเงิน ด้านชีวิตครอบครัว ด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี ด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต

1.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ นโยบายองค์กร เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะงาน การบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา โอกาส และความก้าวหน้า

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยแบ่งระยะของการวิจัย ออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในพื้นที่สำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 12 สำนักงาน ครอบคลุมเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น และอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีสำนักงาน ดังต่อไปนี้ 1) สำนักงานอัยการภาค 4 2) สำนักงานคดีปกครองขอนแก่น 3) สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริตภาค 4 4) สำนักงานคดีศาล

สูงภาค 4 5) สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น 6) สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงขอนแก่น 7) สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัว จังหวัดขอนแก่น 8) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น 9) สำนักงานอัยการจังหวัดพล 10) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพล 11) สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ และ 12) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดชุมแพ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการอัยการสำนักงานในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยมีตัวแปรในการวิจัย คือ

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

- 2.1.1 นโยบายการบริหารองค์กร
- 2.1.2 การบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา
- 2.1.3 เงินเดือนและสวัสดิการ
- 2.1.4 โอกาสได้รับความก้าวหน้า
- 2.1.5 ลักษณะงาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการอัยการสำนักงานในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

- 2.2.1 ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน
- 2.2.2 ความสมดุลด้านการเงิน
- 2.2.3 ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว
- 2.2.4 ความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี
- 2.2.5 ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร เป็นข้าราชการอัยการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 101 คน (ข้อมูลจากทำเนียบข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการสูงสุดปี, 2562)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการอัยการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 81 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2562

ระยะที่ 2 เพื่อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาในพื้นที่สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาสาระของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เสนอแนะรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

3. ขอบเขตด้านประชากรเป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริหาร ตัวแทนข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ตัวแทนรวม จำนวน 15 คน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายน – มีนาคม 2563

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“คุณภาพชีวิต” หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพและลักษณะการทำงานของบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งระดับความพึงพอใจ ของแต่ละคนอาจไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่แต่ละคนได้กำหนดไว้

“คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ หรือคนทำงานเป็นหลักที่มีต่อการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตย ในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

“คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการ” หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ ระหว่างการดำเนินชีวิตกับการทำงานของข้าราชการธุรการอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นที่สามารถตอบสนอง ให้บุคคลนั้นได้ใช้ชีวิตตามเป้าหมายที่วางไว้และมีความสุขอย่างที่ต้องการ

1. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน หมายถึง สภาวะความสมดุลในการทำงาน มีงานที่มีความมั่นคงก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับส่งผลให้มีชีวิตที่ดีตามลำดับ ประกอบด้วย ภาระและหน้าที่

ในการทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานโดยไม่กระทบต่อกัน

2. ความสมดุลด้านการเงิน หมายถึง สภาวะความสมดุลของการใช้เงินที่ได้จากเงินเดือน หรือรายได้หลักกับการใช้ชีวิต ประกอบด้วย ได้รับเงินเดือน และค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่ง และความรับผิดชอบ เงินเดือน และค่าตอบแทนสามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้เพื่อในอนาคต เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกันได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม

3. ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว หมายถึง สภาวะความสมดุลของเวลาการทำงานกับการให้เวลากับครอบครัวได้อย่างลงตัว ประกอบด้วย การจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอและเหมาะสม ครอบครัวมีความอบอุ่นสมาชิกในครอบครัวไม่เป็นปัญหาสังคม มีความสุขและดำเนินชีวิตตามกรอบศีลธรรมอันดีงาม

4. ความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี หมายถึง สภาวะความสมดุลและการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี งานที่ได้รับมอบหมายไม่ส่งผลไม่เกิดความเครียดอันนำไปสู่ปัญหาสุขภาพอื่น ๆ ได้ ประกอบด้วย มีเวลาในการออกกำลังกายหรือดูแลตัวเองที่เพียงพอเหมาะสม ภาระหน้าที่ในการทำงานไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพร่างกาย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีทำให้มีสุขภาพจิตดีตามลำดับ

5. ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต หมายถึง สภาวะความลงตัวของการใช้ชีวิตที่ดีเกิดความสุขทั้งต่อตนเองและครอบครัว ประกอบด้วย มีรายได้ที่เพียงพอสามารถใช้จ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการได้ ได้ใช้ชีวิตและดำเนินชีวิตตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

“ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต” หมายถึง สภาวะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานของข้าราชการธรรมาภิบาลในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

1. นโยบายและวิธีการบริหารองค์กร หมายถึง นโยบายการบริหารองค์กรของสำนักงานอัยการสูงสุด ที่สำนักงานอัยการภาค 4 รับนโยบายมาบริหารดูแลข้าราชการธรรมาภิบาล ประกอบด้วย มีนโยบายด้านสวัสดิการขององค์กรที่ชัดเจน มีนโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาล มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

2. การบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีหน้าที่ควบคุมสั่งการ มอบหมายงาน ตรวจสอบ ติดตาม และให้คำปรึกษาผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ประกอบด้วย มีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจนสามารถให้คำปรึกษาและคำชี้แนะได้อย่างเป็นปกติ มีการตรวจสอบงานและติดตามอยู่เสมอ

3. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน หรือรายได้รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่มาจากการทำงาน ประกอบด้วย ได้รับความเสมอภาคในการปรับเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการพิจารณา และมีความเป็นธรรมในการขอย้ายสถานที่ทำงาน หน่วยงานมีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงาน อย่างเพียงพอและปลอดภัย

4. โอกาสและความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสเพิ่มความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประกอบด้วย ได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถส่วนบุคคลอยู่เสมอ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ และใช้ความสามารถที่สูงขึ้น ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือน

5. ลักษณะงาน หมายถึง ความซ้ำซ้อนและขั้นตอนในการทำงานมีความยากง่าย ชัดเจน และท้าทายในการที่จะเรียนรู้ปฏิบัติ รวมทั้งงานที่จะต้องอาศัยความร่วมมือ วางแผนทำงานเป็นทีม กับหน่วยงานภายในและภายนอก ประกอบด้วย มีความชัดเจนไม่ยากเกินความสามารถ มีกระบวนการทำงานเป็นทีม มีการทำงานที่เป็นระบบสามารถวางแผนการทำงานได้เป็นอย่างดี

สำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น หมายถึง สำนักงานอัยการในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น และอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ดำเนินการตามกรอบภาระหน้าที่ให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรอัยการตามรัฐธรรมนูญ เพื่ออำนวยความยุติธรรมในทางอาญา การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรมและมีประสิทธิภาพ

ข้าราชการธุรการ หมายถึง ข้าราชการผู้มีหน้าที่สนับสนุนงานของพนักงานอัยการ ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

หน่วยงาน หรือผู้ที่สนใจต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการคุณภาพชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานของตนได้

1.6.2 ประโยชน์เชิงพื้นที่

1.6.2.1 เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ต้องปรับปรุงหรือแก้ไขนำเสนอแก่สำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อปรับปรุงสวัสดิการหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ข้าราชการธุรการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

1.6.2.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงจุดด้อย หรือเพิ่มจุดเด่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

1.6.3 ประโยชน์เชิงนโยบาย

สำนักงานอัยการสูงสุดหรือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนองค์กรสู่ความเป็นเลิศในเชิงของการบริหารทรัพยากรบุคคล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดทฤษฎีองค์การ
3. บริบททั่วไป
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของชีวิต เป็นความหมายว่าด้วยความสำคัญของชีวิตหรือการดำรงอยู่โดยทั่วไป คำถามนี้สามารถแสดงได้หลายรูปแบบ เช่น “ทำไมเราจึงอยู่ที่นี่” “ชีวิตเกี่ยวกับอะไรกันแน่” และ “อะไรคือจุดประสงค์ของการดำรงอยู่” ความหมายของชีวิต จึงอยู่ในแนวคิดทางปรัชญาและศาสนา เรื่องการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ทางสังคม ชีวิต และความสุข และคล้ายกับประเด็นอื่นอีกมาก เช่น ความหมายเชิงสัญลักษณ์ ภาววิทยา คุณค่า จุดประสงค์ จริยศาสตร์ ความดีและความชั่ว เจตจำนงเสรี การดำรงอยู่ของพระเป็นเจ้าหนึ่ง หรือหลายองค์ แนวคิดพระเป็นเจ้า วิญญาณและชีวิตหลังความตาย ผลงานวิทยาศาสตร์มุ่งอธิบายข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ที่สัมพันธ์กันเกี่ยวกับจักรวาล สรรวจบริบท และตัวแปรเสริมเกี่ยวกับ “ของชีวิต” วิทยาศาสตร์ยังศึกษาและสามารถให้การแนะนำการแสวงความเป็นอยู่ดี (Well - Being) และแนวคิดศีลธรรมที่สัมพันธ์กันแนวเข้าสู่การศึกษาแบบมนุษยนิยม ตั้งคำถามว่า “อะไรคือความหมายของชีวิตนั้น” คุณค่าของคำถามนี้อาจพ้องกับการบรรลุความเป็นจริงอันติมะ (Ultimate Reality) หรือความรู้สึกรวมเป็นหนึ่ง (Oneness) หรือกระทั่งความรู้สึศักดิ์สิทธิ์ (Sacredness)

ราชบัณฑิตยสถาน (2560) ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ การดำรงอยู่ การดำรงชีวิต (NECTEC's Lexitron Dictionary, 2560) และ Canadian Oxford Dictionary (1988) ให้ความหมายชีวิตว่า ศักยภาพในการเจริญเติบโต (Capacity for Growth) การปฏิบัติหน้าที่ได้ อวัยวะทำงานได้ (Functional Activity) และการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (Continual Change) ซึ่งชีวิต ประกอบด้วย กาย จิต

อารมณ์ สังคม” การมีชีวิตจึงไม่ใช่เฉพาะการมีชีวิตแต่ต้องมี “การดำรงอยู่ เต็มโต ทำหน้าที่ได้ และเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องของทั้ง กาย จิต อารมณ์ และสังคม”

ราชบัณฑิตยสถาน (2560) คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ และ Juran (1986) กล่าวถึง คุณภาพ ว่าตรงและเหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness for Use) ส่วนคุณภาพของคนอาจพิจารณาจากความรู้ ความสามารถในการทำงาน ความสามารถในการบริหารหรือในการแก้ปัญหา ตลอดจนคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลนั้น เช่น เราควรจัดการศึกษาที่เน้นการพัฒนาคุณภาพของเด็กไทยให้เป็นคนที่มีความสามารถ มีความรู้ มีบุคลิกภาพ และมีคุณธรรม

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

เพ็ญศรี เวชประพันธ์ (2557, น. 13) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจ ต่อสภาพและลักษณะการทำงานของคนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านรายได้ และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า และมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่แต่ละคนได้กำหนดไว้

วารสารวิชาการ สำนักงานกองทุน สนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2557) “คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข Quality of Life Work and Happiness”) การศึกษาของแผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สสส. กล่าวว่า การให้ความสำคัญต่อ “คน” และเพิ่มคุณค่าของคนให้เป็น “คนสำคัญ” ดังนั้นจึงเกิดเป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย หรือเรียกว่า “กระบวนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในองค์กร ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนมุมมองของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ในการอยู่ร่วมกันและทำงานอย่างมีความสุข เกิดภาวะ “สมดุลของชีวิต” นั่นคือ คนทำงานมีทักษะการทำงานที่ดี (Work Skill) และมีทักษะการใช้ชีวิตที่ดี (Life Skill) ควบคู่กันไป

วาริณี โพธิราช (2558, น. 9) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์หรือคนทำงาน เป็นหลักที่มีต่อการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy and Fair Compensation) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance)

ณิศภัทร ม่วงคำ (2559, น. 9) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความสุขทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้าที่อยู่อาศัย การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตนเกิดความสุขทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรัก ความอบอุ่น การยอมรับจากสังคม และความมั่นคงทางจิตใจ

ปรางทิพย์ ภักดีศรีไพวัลย์ (2559, น. 13) คุณภาพชีวิต หมายถึง การรับรู้ถึงความพึงพอใจในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในทิศทางที่ดี ได้แก่ ด้านสุขภาพกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นจะต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ตนเองและสังคม

Walton (1975, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีหิรัญรัตน์, 2558, น. 18) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาจากคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1978) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิต ไว้ดังนี้ ความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจ มีความสุข ความพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ อาหารสุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัยและทรัพยากร

Hose (1979, p. 567, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีหิรัญรัตน์, 2558, น. 18) ให้นิยามความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องยกระดับสังคมภายในองค์การสภาพแวดล้อมและสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การให้สูงขึ้นเพื่อพนักงานในองค์การ

Feldman and Arnold (1983, p. 262, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีหิรัญรัตน์, 2558, p. 18) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ วิธีการและเทคนิคที่ปฏิบัติภายในองค์การเพื่อปรับปรุงให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานแก่พนักงาน

Davis and Newstrom (1989, p. 387, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีหิรัญรัตน์, 2558, น. 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยกล่าวถึงความต้องการเบื้องต้น คือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีต่อพนักงานมากที่สุดเช่นเดียวกับการที่ต้องการให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานเอื้ออำนวย โดยพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่เพิ่มขึ้นมากกว่าความต้องการขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังต้องให้พนักงานไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายเกินไป ไม่เครียดเกินไป ต้องไม่ทำให้ความเป็นมนุษย์ลดน้อยถอยลงไม่มีการบังคับ หรือมีความเสี่ยงและสุดท้ายควรได้มีเวลาหรือการพักผ่อนในบทบาทอื่น ๆ ของชีวิต เช่น ความเป็นพลเมือง คู่สมรสพ่อแม่ เป็นต้น

Kossen (1991, p. 217, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีทิรัฐรัตน์, 2558, น. 18) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพของเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อผลิตผลขององค์การ นอกจากนี้ยังหมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่สามารถตอบสนองความต้องการและค่านิยมของพนักงานได้

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO, 1994) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิต คือ การรับรู้ความพึงพอใจ การรับรู้สถานะทางบุคคลในการดำเนินชีวิตในสังคม โดยสัมพันธ์กับเป้าหมายและความคาดหวังของตนภายใต้วัฒนธรรมและบริบททางสังคมของบุคคลต่อการดำเนินชีวิต

Cascio (1995, p. 23, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีทิรัฐรัตน์, 2558, น. 18) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นพิจารณาได้ 2 ทาง ทางหนึ่ง คือ พิจารณาจากองค์กรซึ่งเป็นเรื่องของสภาพ และการปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เป็นรูปธรรม เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความเสมอภาคในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมของลูกจ้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ส่วนอีกทางหนึ่ง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของลูกจ้างถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจในสัมพันธภาพภายในองค์กร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งทั้ง 2 ทางจะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันจึงจะถือว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สมบูรณ์แบบ

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ที่ให้ความสำคัญกับ ทรัพยากรมนุษย์หรือคนทำงานเป็นหลัก ที่มีต่อการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

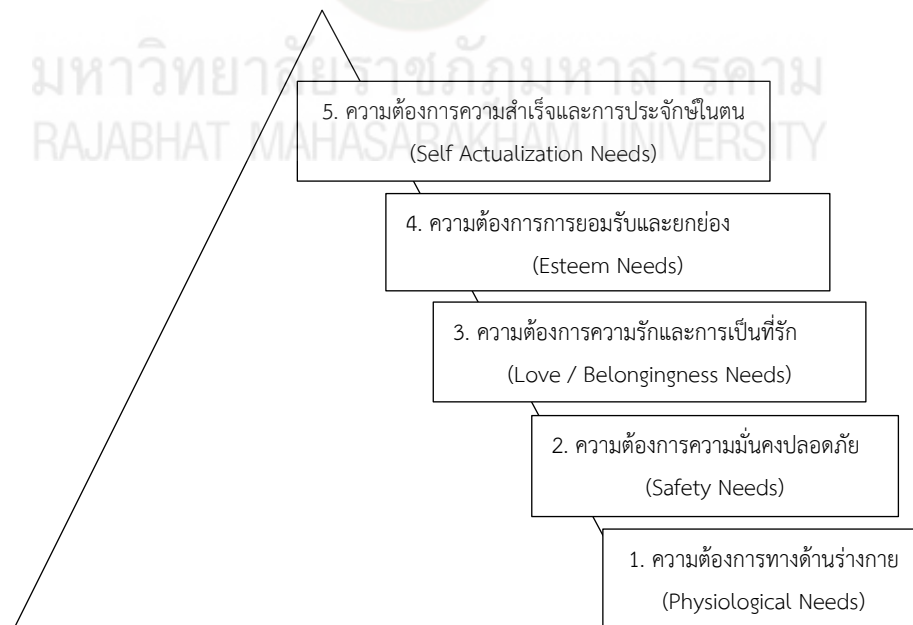
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านความผาสุกของมนุษย์ในการดำรงชีวิตและการสร้างผลงานที่มีคุณค่าเรื่องความสุขและคุณภาพชีวิตไม่ใช่เป็นเรื่องใหม่ ความสุขของชีวิตได้มีการกล่าวกันมาตั้งแต่ยุคอริสโตเติล แต่ก็เป็นความหมายในเชิง “จริยธรรม” ซึ่งเป็นความหมายที่ได้รับอิทธิพลแนวความคิดของทางตะวันตก ในการให้ความหมายในเชิงระบบของ “ความสุข” อริสโตเติล ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่นำไปสู่ความผาสุก หรือที่เรียกว่า “Eudaemonia” ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนให้เป็นคำศัพท์สมัยใหม่คือ “Happiness” และได้นำมาหลอมรวมเข้ากับความคิดของนักปรัชญาตะวันตกด้วย ในช่วงปี พ.ศ. 2483 - 2492 (ทศวรรษ 1940) รัฐบาลของประเทศทางตะวันตกได้พัฒนานโยบายในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน ตัวอย่างเช่น ในปี พ.ศ. 2478 ดร.เอส.ปาร์คส์ คัดแมนรัฐมนตรีผู้รับผิดชอบนโยบายคริสเตียนแองโกลอเมริกัน ผู้มีชื่อเสียง ได้ศึกษาความท้าทายของความสุขและค้นหา “ความสุข”

ในมิติต่าง ๆ ของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นมิติทางด้านสุขภาพ การเมือง การทำงานและค่าจ้าง ความรัก ชีวิตประจำวัน มิตรภาพ จินตนาการ ดนตรี วรรณกรรม สวัสดิการสังคม ตลอดจนด้านศาสนา Oliver, et al. (1996, อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556, น. 26)

2.1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ (Maslow's Hierarchy of Needs)

พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตมีความเป็นมาอย่างต่อเนื่องในช่วง ปี พ.ศ. 2493 - 2502 (ทศวรรษ 1950) Maslow's ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์และได้พัฒนา ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) สรุปได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์มีรากฐานมาจากความต้องการซึ่งในเบื้องต้น ลำดับไว้เป็น 5 ระดับ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ก็จะมีความปรารถนาในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับแต่ถ้าความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความเครียดนำไปสู่แรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนหาวิธีการ หรือแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการเพื่อลดความตึงเครียดหรือตอบสนองความพึงพอใจนั้น การที่ผู้บริหารองค์กรภาครัฐเข้าใจเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์จะช่วยให้สามารถสร้างเหตุปัจจัยเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งในส่วนของ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การให้บริการแก่ประชาชนและบุคลากรทำงานอย่างมีความสุขและมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองและทำงานอย่างเต็มศักยภาพ



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow' Hierarchy of Needs Theory) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน นอนหลับ อุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

1.2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)

เช่น ความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพงานที่มั่นคง บำเหน็จ บำนาญ ประกันชีวิต เป็นต้น

1.3) ความต้องการความรักและการเป็นที่รัก (Love / Belongingness Needs)

เช่น การมีครอบครัว เพื่อน คนรัก การเป็นสมาชิกหรือมีความสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคมหรือชุมชน การเป็นสมาชิกกลุ่ม สมาคมวิชาชีพ เป็นต้น

1.4) ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs)

ความต้องการในขั้นนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ขั้นพื้นฐาน (Lower Level Needs for the Respect) ได้แก่ คนได้รับการยอมรับนับถือ สถานภาพ การเป็นที่สนใจ ศักดิ์ศรี การมีชื่อเสียง การมีอิทธิพล เป็นต้น นอกจากนี้ความต้องการขั้นพื้นฐานดังกล่าวแล้วในระดับของความ ต้องการได้รับการยอมรับและยกย่องนี้ ยังมีระดับความต้องการในระดับสูงขึ้นไป (Higher Level Needs for the Respect of Others) ได้แก่ ความเชื่อมั่นในงาน สมรรถนะความสำเร็จ การเป็นแบบอย่างความเป็นอิสระ เป็นต้น

1.5) ความต้องการความสำเร็จ และการประจักษ์ในตน (Self Actualization Needs)

เป็นความต้องการในขั้นสูงสุดของพัฒนาการแห่งพฤติกรรมของมนุษย์ โดยปกติความต้องการระดับนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการในระดับต้น ได้รับการตอบสนองแล้ว Self Actualization Needs เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง ความสามารถที่จะบรรลุถึงศักยภาพที่สูงที่สุดของตนเอง Maslow ได้อธิบายความต้องการในขั้นนี้ว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นสิ่งนั้น (What a Man Can Be, He Must be)” ผู้บริหารองค์กรอาจใช้แนวคิดทฤษฎีของมาสโลว์ ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กรควรทราบความต้องการของพนักงานว่ามีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใดแล้วจัดโครงการ / กิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนที่แตกต่างกัน โดยความต้องการทั้ง 5 ระดับ / ขั้นของมาสโลว์ จะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการลำดับต้น (Lower - Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการด้านร่างกาย และ ความต้องการความปลอดภัย เช่น การจัดสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคง ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ส่วนความต้องการในลำดับที่สูงกว่า

(Higher - Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ประกอบด้วย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศ และความต้องการให้ความคิด ความฝันของตน เป็นจริง เช่น หัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง การจัดกิจกรรมสันทนาการให้กับพนักงาน การยกย่องพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้อิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงานการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2557) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

2) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ (Federick Herzberg)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ (Herzberg's Two - Factor Theory) ได้มีการพัฒนาโดย (Frederick Herzberg) ในปีค.ศ. 1950 - 1959 และในช่วงแรกของ ปี ค.ศ. 1960 - 1969 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ซึ่งเสนอแนะว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ 2) ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

2.1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

2.1.2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

2.1.3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

2.1.4) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความสำคัญ มีคุณค่าเป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงานความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

2.1.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2.2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นเพียงสิ่งซึ่งสกัดกั้นไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.2.1) นโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration)

คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ นโยบาย การควบคุม ดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์การ มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2.2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.2.3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations With Supervision) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงาน ร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.2.4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.2.5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2.6) ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีมีความสำคัญของงานต่อองค์กร เป็นต้น

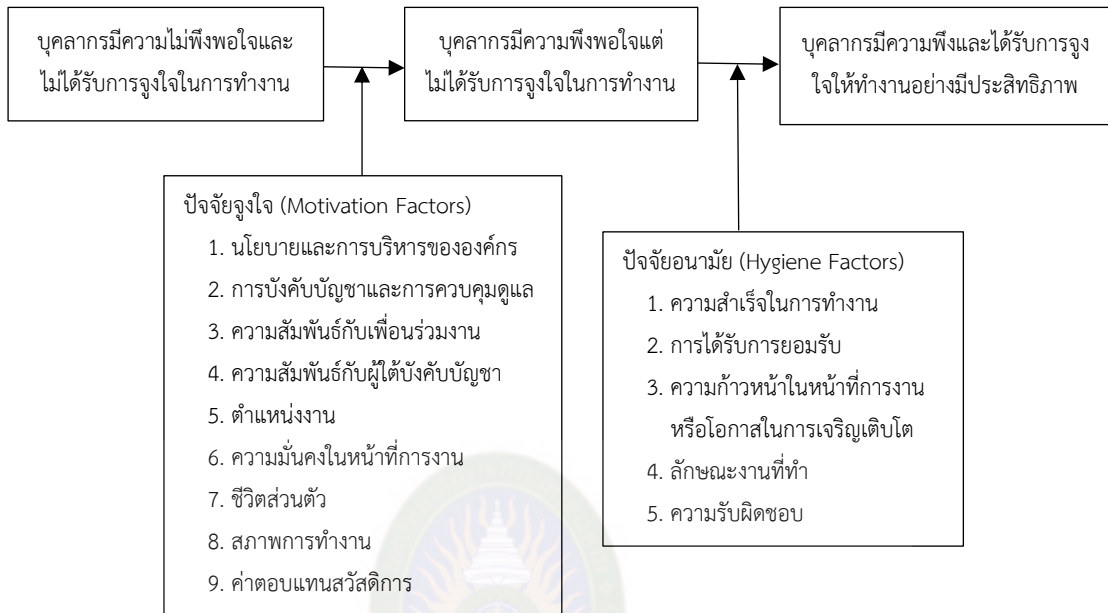
2.2.7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ชื่อเสียง หรือขนาดขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.2.8) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.2.9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิการระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.2.10) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้างรวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรมเป็นที่พอใจของบุคลากร นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ และการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือพักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของความพอใจที่เกิดจากแรงจูงใจตามองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก ตามรายละเอียดแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ (Frederick Herzberg's Two - Factor Theory)

ภาพข้างต้นนี้ แสดงถึงความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจ ถ้าเมื่อใดปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ลดลงต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นอย่างมากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานก็จะลดต่ำไปด้วยแต่ในทางกลับกันถ้าปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นหรือขาดไป ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อถอย และหมดกำลังใจในการทำงาน จนอาจเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออกจากงานในที่สุด แรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานที่สร้างประโยชน์แก่องค์กร หากแต่ต้องได้รับการเสริมแรงภายในพลังพิเศษนี้จึงจะแสดงออกมาแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและส่งผลกระทบต่อความเติบโตความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงขององค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนที่ติดตัวมาก่อนที่จะได้รับการเสริมแรงจูงใจ ผู้บริหารจึงต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสมเป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์กรร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างกระตือรือร้นในการช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เติบโตและเจริญก้าวหน้าไป

อย่างมั่นคง โดยอาศัยองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก เป็นแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ “แรงจูงใจ 2 ปัจจัยเป็นพลังนำสู่ความสำเร็จ” ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของคุณเพิ่มขึ้นและส่งผลสำเร็จต่อองค์กรทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าได้โดยง่าย

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิต

กนกวรรณ ศรีวิรัตน์ (2559, น. 10) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน คือ การบริหารเวลาในการดำเนินชีวิตและการทำงานให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมและมุ่งเน้นให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการทำให้ได้รับการยอมรับและถือเป็นบรรทัดฐานที่เป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งบุคคลองค์กรและสังคมนำมาซึ่งความสุข ความสำเร็จที่ยั่งยืนและสมบูรณ์ ครอบคลุมความเหมาะสมสำหรับงานและการใช้ชีวิตที่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ คุณค่า และประสิทธิภาพของบทบาทแต่ละบทบาทที่คาดหวังไว้ ซึ่งสร้างความพอใจในชีวิตและการทำงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานนั้นมีความสำคัญ คือ

1. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานนับเป็นเรื่องที่สำคัญต่อองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานยังสนับสนุนกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น องค์กรสามารถดึงดูดและรักษาคนที่มีความรู้และความสามารถให้เข้ามาและคงอยู่กับองค์กรได้ สามารถลดอัตราการขาดงาน การเปลี่ยนแปลงงานและอัตราการลาออกของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงานทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน รวมถึงองค์กรสามารถสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขันได้อีกด้วย

1.1 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของชีวิตที่สำคัญ 5 ด้าน คือ

1.1.1 ด้านการทำงาน หมายถึง หน้าที่การงาน หรืออาชีพเป็นสิ่งที่ช่วยผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

1.1.2 ด้านครอบครัว เป็นการสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จ และช่วยผลักดันให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิตภายในสังคม

1.1.3 ด้านเวลา เวลาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุก ๆ อย่างของชีวิต ดังนั้นทุกคนจึงต้องทำให้เกิดความสมดุลกับด้านอื่น ๆ ของชีวิตด้วยเช่นกัน

1.1.4 ด้านการเงิน เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งซึ่งช่วยให้คุณบุคคลสามารถที่จะดำรงชีวิตได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตและเกี่ยวข้องกับการทำงาน ครอบครัว และเวลา

1.1.5 ด้านสติปัญญา เนื่องจากชีวิตของคนเราไม่หยุดนิ่งสิ่งที่เราควรทำคือ การพัฒนาสติปัญญา และการสร้างสมดุลให้กับชีวิต เพื่อเติมเต็มชีวิตทุกด้าน และทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

1.1.6 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งเสริมให้ข้าราชการและผูปฏิบัติงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยไม่สูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว

1.1.7 ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย ซึ่งมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและสภาพของส่วนราชการและจังหวัด

1.1.8 ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารของส่วนราชการและจังหวัดข้าราชการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และในระหว่างข้าราชการและผูปฏิบัติงานด้วยกันเอง

2. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work - Life Balance) หมายถึง จุดดุลยภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานของบุคคลตามค่านิยมของ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (สีลีวัลย์ หมี่แรตต์, 2559) การทำงานที่น้อยเกินไป อาจทำให้บุคคลมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะดำรงชีพอยู่ได้ภายใต้มาตรฐานการครองชีพหนึ่ง ๆ ในขณะที่การทำงานที่มากเกินไปก็อาจส่งผลในทางลบกับคนได้ทั้งผลกระทบทางด้านสุขภาพหรือชีวิตส่วนตัว จะเห็นได้ว่าในประเทศญี่ปุ่นมีการบัญญัติถึงปรากฏการณ์ที่คนทำงานหนักจนตายมาแล้ว หรือที่เรียกว่าโรคคาโรชิ การสร้างสมดุลระหว่างกาทำงานและชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะถือได้ว่า เป็นหัวใจสำคัญของความอยู่ดีมีสุขของคนเราเลยทีเดียวสำหรับในบริบทของสังคมเศรษฐกิจของไทย มีการศึกษาเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐ โดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549) ได้นิยามความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ว่าหมายถึง การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง แต่โดยทั่วไปปัจจัยหลักที่มีส่วนกำหนดการรับรู้ถึงระดับความสมดุลดังกล่าวของบุคคล ก็คือ ความรู้สึกว่าตนมีอำนาจเพียงพอที่จะจัดการภาระการงาน กิจกรรมต่าง ๆ และบริหารเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะกับสภาพความต้องการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจจะนำมาใช้ในการกำหนดนิยามของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้นในการศึกษาครั้งนี้ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง พฤติกรรมและความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย เกิดความผูกพันต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการทำงานที่ดีและมีการสร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่องความพึงพอใจและทัศนคติในการทำงานสามารถที่จะนำมาใช้แทนกันได้ เนื่องจากทั้งสองอย่างนี้ หมายถึง ผลที่เกิดจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงถึง

ความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม รายได้ และผลตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวลักษณะการบริหารความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลปราศจากข้อจำกัดทางด้านร่างกายและจิตใจสามารถประกอบกิจกรรมการดำเนินชีวิตต่าง ๆ ได้ มีอายุที่ยืนยาวสามารถแสวงหาสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองต้องการ เช่น การมีงานทำ รายได้ การศึกษา สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นต้น โดยเปรียบเทียบกับกลุ่มคนที่มีอายุอยู่ในกลุ่มเดียวกัน หรือกลุ่มคนที่มีสุขภาพปกติ

สรุปได้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน อาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตประสิทธิภาพในการทำงาน โดยปัจจุบันมีรูปแบบการทำงานที่หลากหลายที่ส่งผลต่อสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า เป็นต้น

2.2 แนวคิดทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การ หมายถึง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่พรรณนาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และรวมถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะว่า เราควรจะทำอย่างไรจึงจะทำให้องค์การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายในความหมายที่เป็นพื้นฐานที่สุดขององค์การ (Organization) นั่นก็คือ การที่คนมากกว่าหนึ่งคนได้มาร่วมกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันวัตถุประสงค์นั้นอาจเป็นไปเพียงชั่วคราวหรือต้องใช้เวลายาวนานอาจมีความยากง่าย หรือจริงจังแตกต่างกันไป จึงได้มีองค์การเกิดขึ้นแต่ถ้าองค์การนั้น มีการเติบโตใหญ่ เริ่มมีระบบระเบียบ และการยอมรับจากสังคมมากขึ้น ก็จะมีสถานะ “เป็นทางการ” (Formal Organization) ซึ่งจะต่างจากองค์การที่ไม่มีการระบುವัตถุประสงค์ และไม่มีระบบระเบียบในการดำเนินการเอาไว้หรือมีการยอมรับกันแต่อย่าง “ไม่เป็นทางการ” (Informal Organization) ซึ่งองค์การอย่างไม่เป็นทางการเหล่านี้ อาจ ได้แก่ กลุ่มเพื่อน วงแชร์ การนัดเล่นไพ่หรืองานเลี้ยงฉลอง เป็นต้น ซึ่งองค์การอย่างไม่เป็นทางการเหล่านี้ อาจเป็นสิ่งที่อยู่มีส่วนซ่อนอยู่ในระบบองค์การที่เป็นทางการอยู่แล้วด้วย เช่น ภายในองค์การอย่างเป็นทางการนั้น อาจมีการเกาะกลุ่มเกิดองค์การอย่างไม่เป็นทางการขึ้นได้ เมื่อแต่ละคนได้ทำงานด้วยกันมีการพบปะกันและอาจมีผลประโยชน์หรือความสนใจสอดคล้องกันก็คบค้าสมาคมกันไป

2.2.1 ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory)

2.2.1.1 ทฤษฎีบริหารแบบทฤษฎีองค์การ สามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 3 กลุ่ม คือ ทฤษฎีองค์การแบบประเพณีนิยม ทฤษฎีองค์การกึ่งประเพณีนิยมและทฤษฎีองค์การสมัยใหม่

1) ทฤษฎีองค์การแบบประเพณีนิยม (Classical Organization Theory) ลักษณะสำคัญของทฤษฎีถือว่าองค์การเป็นผลที่เกิดจากความคิดที่ใช้เหตุผลเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทฤษฎีนี้ถือว่า “คน” เป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้้องค์การไปสู่ความสำเร็จ และเป็นเพียงเอกบุคคคล ผู้ที่ยึดทฤษฎีนี้เชื่อว่า การคัดเลือก การฝึกอบรม และการแนะนำจะทำให้คน ปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เป็นทฤษฎีตามกฎหมาย อำนาจหน้าที่ที่กำหนดตามกฎหมายมีความเคร่งครัด ในระดับสูง ทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็นทฤษฎีย่อย 2 ทฤษฎี คือ

1.1) ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ค่าตอบแทนทางวัสดุสิ่งของ มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการออกแรงทำงานคนเป็นเพียงเครื่องมือเท่านั้น การให้เงินจึงถือว่าเป็นการจูงใจ และการให้เงินต้องจ่ายตามประมาณงาน

1.2) ทฤษฎีการจัดองค์การอย่างมีระบบ ทฤษฎีนี้ศึกษาสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพขององค์การแบบเป็นทางการเน้นการแบ่งงานกันทำคนละส่วน มีการแบ่งสายงาน และการมอบอำนาจอย่างมีระบบ

2) ทฤษฎีกึ่งประเพณีนิยม (Neo - Classical Organization Theory) ทฤษฎีนี้ ยังสนใจโครงสร้างตามแบบแผนและการคิดตามหลักเหตุผลบ้าง แต่ศึกษาเพิ่มเติมว่าทำอย่างไร จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์หลักได้เร็วขึ้น ทฤษฎีนี้จึงหันมาสนใจคนมากขึ้นเพราะได้มีการพิจารณา ว่าการแบ่งงานกันทำอย่างเด็ดขาดนั้นจะทำให้คนหมดกำลังใจรู้สึกโดดเดี่ยวและต้องทำงานหน้าที่เดียว ซ้ำซาก ไม่สนุกสนานเพราะไม่มีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ทฤษฎีนี้คำนึงผลที่เกิดจากการมอบ อำนาจว่าถ้ามอบอำนาจมากเกินไปก็ไม่พอใจ ถ้าไม่มอบอำนาจก็จะขัดเคืองใจ ทฤษฎีนี้ยอมรับว่าบุคคล และหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การย่อมมีความขัดแย้งกัน ซึ่งทฤษฎีแรกไม่ยอมรับว่ามีความขัดแย้งทฤษฎีนี้ เชื่อว่าการแก้ไขความขัดแย้งนั้นควรใช้วิธีประชุมปรึกษาหารือกันและต้องใช้การสื่อสารที่ดีแต่บางครั้ง ความขัดแย้งก็ทำให้เกิดผลดีได้เช่นกัน ทฤษฎีกึ่งประเพณีนิยมนี้ให้ความสำคัญแก่เป้าหมายมากกว่า วิธีการ ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเสนอให้ผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การมีอำนาจมากกว่า ผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับวิธีการ เช่น คณะกรรมการอำนวยการขององค์การธุรกิจมีอำนาจในการควบคุม นักวิชาการและนายช่างเทคนิคต่าง ๆ ขององค์การ เป็นต้น

2.1) นักทฤษฎีกึ่งประเพณีนิยมแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกยึดหลักการตามแบบแผน ส่วนกลุ่มหลังซึ่งจะเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เพราะจะให้ความสำคัญ แก่คนโดยถือว่าคนมีความสำคัญมากที่สุด แนวคิดของกลุ่มหลังรู้ว่าคนย่อมต้องการสิ่งอื่นอีกหลายอย่าง เป็นแรงจูงใจมากกว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุ เช่น การได้พบปะพูดคุยกัน ทฤษฎีนี้จึงเน้นการติดต่อสื่อสาร

การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กรและการเป็นผู้นำมากกว่าสิ่งอื่น การเริ่มต้นมนุษยสัมพันธ์ คือ ผลการวิจัย Hawthorne Studies ของ (Elton Mayo) ผลสรุปจากการทดสอบพบว่าสิ่งตอบสนองทางวัตถุไม่ได้ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่สิ่งสำคัญที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นคือปัจจัยทางสังคมซึ่งอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

3) ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theory) เป็นทฤษฎีผสมผสานระหว่างทฤษฎีที่ 1 และทฤษฎีที่ 2 ทฤษฎีนี้ เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทฤษฎีดังกล่าว เช่น

3.1) ทฤษฎีตามแบบแผนนั้นให้คนงานแบ่งงานกันเด็ดขาด คือ ทำงานโดยใช้ทักษะเดียวซ้ำ ๆ เช่น ผลิตวงล้ออย่างเดียว หรือทำเบาะรถยนต์อย่างเดียว ทำให้เกิดความจำเจซ้ำซาก ส่วนทฤษฎีองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันทำงานทำให้คนงานได้ทักษะการทำงานหลายทักษะและมีโอกาสติดติดสัมพันธ์กัน แต่ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยอมรับว่าการหมุนเวียนหน้าที่หรือทำงานเป็นกลุ่มก็ยังคงมีความซ้ำซากอยู่นั่นเอง

3.2) ทฤษฎีนี้ยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

3.3) ทฤษฎีนี้เล็งเห็นปัญหาว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการผสมผสานระหว่างองค์การเป็นทางการและองค์การไม่เป็นทางการ เนื่องจากองค์การแบบประเพณีนิยมสนใจองค์การเป็นทางการที่เป็นโครงสร้างทั้งหมด (Macro Organization View) แต่ทฤษฎีองค์การกึ่งประเพณีนิยม หรือทฤษฎี มนุษยสัมพันธ์สนใจองค์การไม่เป็นทางการและมุ่งศึกษาเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่ง โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเป็นระบบย่อย (Micro Analysis) ส่วนทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ใช้ข้อมูลที่ศึกษาในระบบย่อยมาอธิบายระบบใหญ่และนำมาประกอบการตัดสินใจจัดวางตัวบุคคลในองค์การ เป็นต้น

3.4) ทฤษฎีนี้ได้ขยายการศึกษาครอบคลุมถึงองค์การอื่น ๆ นอกเหนือจากโรงงานและได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลเหนือองค์การองค์การต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมองค์การผู้บริหารในยุคแรกๆ มองบุคคลว่าเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้นเร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลักที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า วิธีการบริหารดังกล่าวไม่ได้ให้คำตอบทั้งหมดกับการบริหาร จึงหันมาสนใจศึกษาเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ โดยมองว่ามนุษย์มีความแตกต่างกัน และมีศักดิ์ศรี จึงเน้นการเอาใจมนุษย์อย่างมากจนไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านโครงสร้างและเทคโนโลยี ซึ่งก็พบว่า การให้ความสำคัญกับมนุษยสัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร

จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์กร ซึ่งการศึกษาดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวความคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมองค์กร เพื่อเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์กรให้ได้ผลดี คำว่า “พฤติกรรมองค์กร” (Organizational Behavior) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2543, น. 14) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์กรว่าเป็นการวิเคราะห์ผลกระทบของบุคคลกลุ่มและโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์กร

Middlemist and Hitt (1988, p. 5) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์กร ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงานเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กรนั้น ๆ

Moorhead and Griffin (1995, p. 4) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์กรว่า เป็นการศึกษากฎเกณฑ์ของมนุษย์ในองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับองค์กร และตัวองค์กรเอง ซึ่งการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าวจะทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมองค์กรในภาพรวม

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม ทั้งนี้การศึกษาพฤติกรรมองค์กรสามารถศึกษาเฉพาะพฤติกรรมในแต่ละระดับได้ เช่น ศึกษาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่ปฏิบัติงานในองค์กรศึกษาพฤติกรรมของแต่ละกลุ่มวิชาชีพหรือแต่ละกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสามารถศึกษาพฤติกรรมขององค์กรในภาพรวม อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมของแต่ละบุคคลย่อมได้รับผลกระทบจากกลุ่มและองค์กร พฤติกรรมของกลุ่มย่อมได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและองค์กรในขณะเดียวกันพฤติกรรมองค์กรย่อมได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมระดับบุคคลและกลุ่มเช่นกัน ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมองค์กรในแต่ละระดับ ควรให้ความสนใจกับส่วนประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อช่วยให้มีความเข้าใจในพฤติกรรมที่ศึกษาอย่างแท้จริงการศึกษาพฤติกรรมองค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ดังต่อไปนี้

1. ทำให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึกความต้องการและแรงจูงใจของตนเองทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อน และจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้สามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรม

ของตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์ และความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

2. ทำให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนเข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องสามารถทำนายได้ว่าถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใดเข้าไปจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์การด้วยการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงานได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์การ การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

3. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การ การเข้าใจกระบวนการ เกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล กระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและวัฒนธรรมภายในองค์การพฤติกรรมที่เกี่ยวกับอำนาจและการเมืองภายในองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์การทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหารบุคคลอื่นและสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์การ เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมาและบุคคลอื่นและสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์การ ตลอดจนสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ ฯลฯ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไปและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์การ และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์การ ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์การได้ ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมองค์การจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร เพราะจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจบุคคลอื่น

และสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นและสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้างและทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้

2.2.1.2 องค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization) ในปัจจุบันการพัฒนาองค์กรของไทยได้รับเอาแนวคิดการบริหารจากต่างประเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะดำรงสถานภาพทางการแข่งขันหรือกล่าวอีกนัย คือ เพื่อความอยู่รอดในกระแสการแข่งขันอันเชี่ยวกรากในระบบทุนนิยม (Capitalist) ดังนั้นสถานภาพที่องค์กรต้องการ คือ การสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรนั่นเองในทัศนะของผู้เขียนเห็นว่าเครื่องมือทางการบริหารประการหนึ่งที่จะสามารถมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับความสำเร็จอันยั่งยืนคือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยภาครัฐได้กำหนดให้มีการตราไว้ในกฎหมาย คือ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” จากภาวะปัจจัยต่าง ๆ จึงทำให้เกิดความปรารถนาที่จะสร้างและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ บุคลากรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างผลงานได้ตามความปรารถนาอีกทั้งเป็นแหล่งสร้างความคิดทางปัญญา โดยการเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่ควรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องอาศัยความเข้าใจและความมุ่งมั่นในการทำระบบย่อยทั้ง 5 ระบบ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ อันได้แก่ การเรียนรู้ (Learning) องค์กร (Organization) คน (People) ความรู้ (Knowledge) และเทคโนโลยี (Technology) Daft (2001, อ้างถึงใน ศิววรรณ จี ตรีวิทยรัตน์, 2558, น. 17) กล่าวว่า ทฤษฎีองค์กร ไม่ใช่ที่รวมข้อความจริง แต่เป็นวิธีการคิดเกี่ยวกับองค์กร ทฤษฎีองค์กร หมายถึงวิธีการที่จะทำความเข้าใจและวิเคราะห์ องค์กร ให้ถูกต้องและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบ และกฎเกณฑ์ ในการออกแบบองค์กร และพฤติกรรมองค์กร เขาได้อธิบายเพิ่มเติมว่านักปราชญ์ทางด้านองค์กร (organization scholars) ได้พยายามค้นหากฎเกณฑ์ นิยาม การวัด และการทำให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับองค์กรเป็นข้อความจริงให้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ข้อความจริงที่ค้นพบจากการวิจัย ยังมีความสำคัญน้อยกว่ารูปแบบในทางวิชาการที่จะทำให้เราเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรยิ่งขึ้น

Jones (2009, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีหิรัญรัตน์, 2558, น. 17) ได้นิยามความหมายของทฤษฎีองค์การ ว่าหมายถึง การศึกษาวิธีการกำหนดหน้าที่ขององค์การว่าส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์การอย่างไรและส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างไรในระหว่างการดำเนินงาน เขาได้อธิบายให้เห็นว่าผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ สามารถที่จะวิเคราะห์โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การ การวินิจฉัยปัญหา จากวิเคราะห์กระบวนการในการออกแบบองค์การ และการปรับปรุงองค์การ เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังปรากฏในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีองค์การกับโครงสร้างวัฒนธรรมและการออกแบบองค์การ

Hodge, Anthony and Gales (1996, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีหิรัญรัตน์, 2558, น. 18) ได้นิยามความหมายของทฤษฎีองค์การ หมายถึง แนวความคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวความคิด หลักการ และสมมติฐานเกี่ยวกับองค์การที่นำมาใช้เพื่ออธิบายองค์ประกอบขององค์การที่สัมพันธ์กับระบบอื่น การนิยามตามนัยนี้ พิจารณาว่าทฤษฎีองค์การเป็นทั้ง 1) ทฤษฎีเชิงพรรณนา (Descriptive Theory) การนิยามตามนี้พิจารณาว่าระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การกับระบบ

ย่อยอื่น และรวมถึงความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เป้าหมายสำคัญของการพรรณนา คือ การอธิบายว่าทำไมสรรพสิ่งทั้งหลายจึงเกิดขึ้นและเกิดขึ้นได้อย่างไร ทฤษฎีองค์การตามทัศนะนี้จะช่วยทำให้เข้าใจถึงวิธีการแห่งการเกิดปรากฏการณ์ที่เราสนใจส่วนในมุมมองของการบริหารจะเห็นว่าความเข้าใจที่ดีจะนำไปสู่การจัดการที่ดี และ 2) ทฤษฎีเชิงอธิบาย (Prescriptive or Normative Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าจะดำเนินการอย่างไร เมื่อทฤษฎีเชิงพรรณนาได้อธิบายให้เห็นว่าเงื่อนไขของการเกิดปัญหาเป็นอย่างไรนัยแห่งการอธิบายเป็นการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือเป็นความพยายามที่จะบอกว่าควรจะทำสิ่งต่าง ๆ อย่างไม่รู้ เพื่อที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ทำกำไรได้ ปรับตัวได้ดี สร้างความพึงพอใจในการทำงาน หรือประเด็นอื่น ๆ ที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ

2.2.1.3 องค์การอย่างเป็นทางการ อาจได้แก่ หน่วยงานราชการ บริษัทห้างร้าน อุตสาหกรรม วัด โรงเรียน มูลนิธิ สมาคม สถาบัน ฯลฯ จากการศึกษาที่มีมานานแล้วนับเป็นพัน และเป็นร้อยปี องค์การจะมีธรรมชาติ ดังต่อไปนี้

1) การจัดแบ่งไปตามลักษณะพิเศษ (Specialization) เช่นเมื่อองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น ก็มีการแบ่งออกเป็นสายงานแต่ละส่วนงานที่ถูกจัดแบ่งงานนั้นก็จะมีคนจำนวนหนึ่งที่แต่ละคนต่างต้องมีการรับหน้าที่และความรับผิดชอบกันไป เช่น แม้แต่ร้านตัดเย็บเครื่องหนังเมื่อมีการขยายงานมากขึ้น ก็มีการแบ่งแยกกิจกรรมตัดหนังเป็นส่วนหนึ่ง งานเย็บหนังเป็นส่วนหนึ่ง และงานตกแต่งเพื่อความสวยงามเป็นอีกส่วนหนึ่ง เป็นต้น

2) การทำระบบให้เป็นมาตรฐาน (Standardization) กิจกรรมใดที่มีการทำกันบ่อย ๆ แต่ไม่มีการทำความเข้าใจกันเกิดความสับสน ซ้ำซ้อนยากแก่ผู้ปฏิบัติงาน ก็จะมีการหาข้อยุติ และสามารถหาทางออกในการปฏิบัติได้เหมือนกัน ๆ กัน เช่น การกำหนดอัตราเงินเดือนเป็นบัญชีใครมีวุฒิประสบการณ์ หรือความรับผิดชอบอย่างไร ก็จะมีการกำหนดเป็นอัตราเงินเดือนเอาไว้ไม่ให้เกิดความสับสนเกิดความพึงพอใจได้สำหรับทั้งแต่ละบุคคล และทั่วทั้งองค์การ

3) การทำให้เป็นทางการ (Formalization) การทำให้เป็นทางการนั้น คือ การทำให้ระบบการสื่อสารสั่งการนั้นมีกฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ออกมานั้นมีผลบังคับใช้ ดังนั้นจึงต้องมีการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับตำแหน่งหน้าที่การงานนั้น ก็ต้องมีการจัดเป็นระบบเพื่อให้รับทราบกันภายในหน่วยงาน มิใช่จะตั้งหรือเรียกกันอย่างไม่เป็นระบบหรือตามใจชอบในระบบหรือนั้นจึงต้องมีการจัดทำตำแหน่งกันเป็นลำดับ มีความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และตลอดจนระบบรางวัลค่าตอบแทนและสวัสดิการกำกับไว้อย่างเป็นทางการชัดเจน

4) การรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) คือ การสั่งการนั้น เพื่อให้มีคนตัดสินใจได้ในท้ายที่สุดของแต่ละส่วนงานนั้น จะรู้ว่าการตัดสินใจนั้นใครคือผู้รับผิดชอบสูงสุดในทัศนะการตัดสินใจสั่งการนั้นหน่วยงานในลักษณะนี้จะต้องหลีกเลี่ยงความสับสนในการสั่งงานทุกคนจะรู้ว่าศูนย์กลางของงานนั้นอยู่ ณ ที่ใด และเมื่อแต่ละระดับไม่อยู่ในสถานะที่จะตัดสินใจสั่งการได้นั้น

เขาคควรจะต้องฟังใครในระดับ ต่อไป

5) ระบบสายงาน (Configuration) หรืออาจเรียกในภาษาอังกฤษว่า The Shape of the role structure คือ เป็นโครงสร้างที่ทำให้รู้รายละเอียดของแต่ละคนว่ามีบทบาทหน้าที่ และการสังกัดส่วนงานว่าเป็นอย่างไร มีความเชื่อมโยงกับผู้บังคับบัญชาและส่วนงานต่าง ๆ ทั้งนี้อาจจะสามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยแผนภูมิขององค์การเป็นต้น เพราะเมื่อต้องมีการใช้คนนับจำนวนร้อย หรือเป็นพันคนในการทำงานนั้น อาจเกิดความสับสนได้ จึงต้องมีการกำหนดระบบสายงาน เพื่อให้สามารถสื่อสารประสานกัน เช่น ในองค์การทางทหารนั้นเขาจะมีระบบสายบังคับบัญชามีการแต่งกายกันตามลำดับชั้นยศ ทหารระดับยศที่ต่ำกว่าก็ต้องทำความเคารพคนในระดับที่สูงกว่าเป็นลำดับไป แต่ในการสั่งงานตามหน้าที่นั้น ก็ต้องเป็นไปตามสายงานและความรับผิดชอบจะไม่มีมารบกวนกัน

6) ความยืดหยุ่น (Flexibility) เมื่อองค์การมีขนาดใหญ่มาก ๆ กฎเกณฑ์เริ่มตายตัว มีระเบียบแบบแผนออกมามากทำยสุดองค์การก็จะขาดความคล่องตัวสูญเสียประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงมักจะมีความยืดหยุ่นเปิดเอาไว้ ให้เป็นดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ เพราะในท้ายที่สุดแล้วจะไม่มีกฎเกณฑ์ใดที่จะตายตัวและสามารถใช้ได้ในทุกสภาวะจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถทำงานที่มีความแตกต่างกันได้

ที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดการจัดองค์การอย่างที่เขาเรียกว่า Formal Organization หรือองค์การอย่างเป็นทางการ นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน Weber (1864 - 1920) ซึ่งได้เรียกองค์การในอุดมคติของเขาว่า Bureaucracy อันมีรากศัพท์มาจากภาษาฝรั่งเศส ซึ่งคำว่า Bureau แปลว่า สำนักงานในปัจจุบัน นักวิชาการและผู้ศึกษาเกี่ยวกับองค์การ จึงได้ใช้เรียกองค์การในแบบดั้งเดิมนี้ว่า Bureaucracy แต่การจัดองค์การ ตามแนวทางที่ได้เสนอไปแล้วนั้น สามารถใช้ได้เป็นอย่างดีเมื่อเทียบกับองค์การประเภทครอบครัวหรือระบบเจ้าขุนมูลนาย (Feudal Organizations) แต่ในงานยุคใหม่ที่มีลักษณะหลากหลายและมีความซับซ้อน แข่งขันกันมาก ๆ อย่างในปัจจุบันนั้น องค์การแบบดั้งเดิมนั้นไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในทฤษฎีองค์การได้นิยามความหมายของทฤษฎีองค์การที่แตกต่างกัน ดังนี้

Daft (2001) กล่าวว่า “ทฤษฎีองค์การ” ไม่ใช่ที่รวมข้อความจริง (Not a Collection of Facts) แต่เป็นวิธีการคิดเกี่ยวกับองค์การ (A way of Thinking of Organizations) “ทฤษฎีองค์การ” หมายถึง วิธีการที่จะทำความเข้าใจ (See) และวิเคราะห์องค์การ (Analyze) ให้ถูกต้องและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบ (Patterns) และกฎเกณฑ์ในการออกแบบองค์การและพฤติกรรมขององค์การเขาได้อธิบายเพิ่มเติมว่าปราชญ์เกี่ยวกับองค์การ (Organization Scholars) ได้พยายามค้นหากฎเกณฑ์ นิยาม วัด และทำให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การเป็นข้อเท็จจริงให้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามข้อความจริงที่ค้นพบจากการวิจัยยังมีความสำคัญน้อยกว่ารูปแบบในทางวิชาการ

ที่จะทำให้เราเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ (Robbins) และบานเวล (Neil Barnwell) ได้นิยามว่า “ทฤษฎีองค์การ” เป็นสาขาวิชาที่ศึกษาโครงสร้าง และออกแบบองค์การ ซึ่งเป็นทั้งลักษณะของการพรรณนา (Descriptive) และการอธิบาย (Prescriptive) เกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ขององค์การ โดยพรรณนาให้เห็นว่าองค์การออกแบบอย่างไรและจะปรับปรุงองค์การพร้อมกับเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์การได้อย่างไร Jones (1999) ได้นิยามความหมายของ “ทฤษฎีองค์การ” ว่า หมายถึง การศึกษาวิธีการกำหนดหน้าที่ขององค์การว่าส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์การอย่างไรและส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างไรในระหว่างการทำงานเขาได้อธิบายให้เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีองค์การสามารถที่จะวิเคราะห์โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์กระบวนการในการออกแบบองค์การและการปรับปรุงองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทฤษฎีองค์การ (EVOLUTION OF ORGANIZATION THEORY) ตามทัศนะของ Hodge, Anthony and Gales (1996) กล่าวว่า แม้จะมีการนำเสนอประวัติความเป็นมาของทฤษฎีองค์การ (Evolution of Organization Theory) ที่อาจจะคล้ายคลึงกันหรือมีความซ้ำซ้อนกันอยู่มาก (Overlap) กับประวัติความเป็นมาของการบริหาร (Evolution of Management) แต่ก็มีความจำเป็นที่ต้องมีการนำเสนอตามนัยข้างต้น ทั้งนี้เพราะวิชาดังกล่าวมีที่มาของกรอบความคิดจากที่เดียวกัน โดยเฉพาะในแวดวงทางการบริหาร แล้วเรายอมรับว่า ทฤษฎีองค์การเป็นหนึ่งในทฤษฎีการบริหารความเป็นมาของทฤษฎีองค์การเริ่มต้นขึ้นในสมัยราชวงศ์จีน (China) และกรีกโบราณ (Greece) แต่หากพิจารณาในแง่หลักฐานทางวิชาการจริง ๆ นั้น มีความชัดเจนในยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) ที่เริ่มมีระบบการทำงานในลักษณะของการแบ่งงานกันทำ ซึ่งความเป็นมาของทฤษฎีองค์การตามนัยนี้ ประกอบด้วยแนวความคิดในการพัฒนากรอบความคิดของทฤษฎีองค์การ มีความชัดเจนในระหว่าง ค.ศ. 1723 - 1790 สมัยของ (Smith) โดยให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Greater Efficiency) ในโรงงานด้วยวิธีการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) การบรรจุบุคลากรให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ตามความชำนาญ (Specialization) โดยในแผนกหนึ่ง ๆ ควรมีบุคลากรประมาณ 10 คน และมอบหมายให้แต่ละแผนกที่รับผิดชอบการผลิตเฉพาะทาง เช่น แผนกที่รับผิดชอบการผลิตเข็มหมุดสามารถผลิตได้ถึงวันละ 48,000 ชิ้น วิธีการนี้เป็นพื้นฐานสำคัญของทฤษฎีองค์การในสมัยต่อมา

2.2.2 ทฤษฎีการจัดองค์การขนาดใหญ่ (Bureaucracy)

ในระหว่าง ค.ศ. 1864 - 1920 นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน คือ (Weber) เป็นผู้วางรากฐานทฤษฎีองค์การที่สำคัญยิ่งท่านหนึ่ง โดยเฉพาะแนวความคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์การขนาดใหญ่ (Bureaucracy) ถือว่าเป็นรูปแบบขององค์การในอุดมคติ (The Ideal Form of Organization) ทฤษฎีนี้ มีชื่อเสียงมากที่สุดในช่วงทศวรรษ 1800s ส่วนพัฒนาการที่สำคัญของทฤษฎีเกิดขึ้นจากปัญหาขององค์การที่ฝ่ายบริหารมักจะขึ้นชอบการนำ “ระบบพรรคพวก หรือระบบอุปถัมภ์ (Favoritism)” เข้าไปใช้ในการบริหารงานขององค์การที่ยาวนานและปัญหาการบริหารงาน “ระบบอัตวิสัย

(Subjectivity) ที่เข้าไปครอบงำความเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity) ขององค์การ การเติบโตของระบบดังกล่าวต่อเนื่องกันมาถึง “สมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution)” และปรากฏชัดแจ้งว่าการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการบริหารงานนำไปสู่ความไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน (Inefficiency) (Weber) จึงนำเสนอแนวความคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เรียกว่า “ทฤษฎีการจัดการองค์การขนาดใหญ่ (Bureaucracy)” เป็นทฤษฎีองค์การที่มีความเป็นเหตุเป็นผล (Rational) และเป็นทางเลือกที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)

2.2.2.1 ทฤษฎีองค์การกลุ่มคลาสสิก มีนัยแห่งการนำเสนอที่แตกต่างกันแยกเป็น 4 ทฤษฎี กล่าวคือ

1) ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (The Scientific Management) มีบุคคลที่เป็นแกนนำสำคัญและเป็นผู้วางรากฐานของทฤษฎี คือ (Taylor) เขาเสนอให้เห็นว่า จุดเน้นที่สำคัญของทฤษฎี (Focus) คือ การสร้างประสิทธิภาพ การทำงานอย่างมีความเป็นเหตุเป็นผลของพนักงานในระดับปฏิบัติการในองค์การ (The Lowest of Organization) เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

2) ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Theory) เป็นการนำเสนอตัวแบบทฤษฎีองค์การตามทัศนะของ (Fayol) ที่มีจุดเน้นความเป็นเหตุเป็นผลในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ (Top Management) โดยเสนอแนะให้เห็นว่าผู้บริหารมีภารกิจที่สำคัญในการบริหารงาน อย่างไร

3) ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (The Human Relations School) ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เป็นทฤษฎีที่มุ่งสำรวจบทบาทของกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และกระบวนการทางสังคม (Social Process) ของบุคลากรในองค์การ ซึ่งมีนักทฤษฎีองค์การจำนวนมากที่พัฒนาและผลิตผลงานต่าง ๆ ออกมาสนับสนุนแนวความคิดนี้ ผลงานที่ได้รับการยอมรับว่าดีเด่นมากที่สุดเป็นการวิจัยของ Mayo, Roethlisberger and Dickson (1939) ทำการวิจัยที่บริษัทเวสเธิร์นอีเลกทริก (Western Electric) และภายใต้ชื่องานวิจัยว่า “การศึกษาแห่งฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies)” งานวิจัยนี้สนใจศึกษาปัญหาความเป็นเหตุเป็นผลในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ แต่สิ่งที่นักวิจัยกลุ่มนี้ค้นพบกลายเป็นเรื่องของการสร้างปฏิสัมพันธ์ของกลุ่ม Group Interactions” และ “การสร้างบรรยากาศในการทำงาน (Social Climate)”

4) ทฤษฎีสัมัย (The Contingency School) ทฤษฎีสัมัยเชื่อว่า “การธำรงรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคุณลักษณะที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์การไว้ด้วยกันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สัมพันธภาพระหว่างโครงสร้าง (Structure) ขนาด (Size) เทคโนโลยี (Technology) และสภาพแวดล้อม (Environment) เป็นสิ่งที่ต้องขึ้นอยู่กับ (Dependent Upon) สถานการณ์

(Situation)” นักทฤษฎีสัมัยปฏิเสธ (Reject) ตัวแบบวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว (The One - Best - Way Model) ดังนั้นนักทฤษฎีและผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายวิธีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมขององค์การภารกิจของนักทฤษฎีองค์การสมัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและต้องสนใจกับเทคโนโลยีขององค์การ (Technology) สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) เป้าหมายขององค์การ (Goals) ขนาดขององค์การ (Organizational Size) และวิธีการที่ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์การ (Organizational Structure) หลักพื้นฐานของทฤษฎีนี้เป็นการพิจารณาว่า โครงสร้างขององค์การที่ต่างกันจะมีความเหมาะสมกับเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามโครงสร้างขององค์การต่าง ๆ ในโลกนี้มีความสลับซับซ้อน (Complex) และมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2.2.2.2 ทฤษฎีองค์การกลุ่มคลาสสิก มีนัยแห่งการนำเสนอที่แตกต่างกันแยกเป็น 4 ทฤษฎี กล่าวคือ

แนวคิดของ Amitai Etzioni นักสังคมวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย เมืองนิวยอร์ก ได้ให้ความเห็นว่า องค์การมีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างกันเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ควบคุมองค์การ ที่จะต้องใช้อำนาจหน้าที่เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับองค์การเกิดความยินยอมที่จะปฏิบัติตามความยินยอมนี้ จะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นกับประเภทขององค์การเหล่านั้นและจำแนกประเภทขององค์การเอาไว้เป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

- 1) องค์การที่ใช้กำลังบังคับเพื่อทำให้คนทำตาม (Coercive Organizations) องค์การประเภทนี้ที่ชัดเจน ได้แก่ คุก สถานกักกัน ค่ายเชลยศึก เป็นต้น
- 2) องค์การที่เน้นการให้ค่าตอบแทนเพื่อให้คนทำตาม (Utilitarian Organizations) องค์การประเภทนี้ ได้แก่ องค์การห้างร้าน อุตสาหกรรม และงานบริการทั้งหลายที่คนทำงานให้โดยมีค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำตามให้กับองค์การ
- 3) องค์การที่เน้นนามธรรมเป็นผลตอบแทนในการทำให้คนทำตาม (Normative Organizations) สิ่งที่เป็นนามธรรมนั้นมีได้หลายอย่าง มันอาจเป็น เกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับ คำสรรเสริญ การได้ความสุขใจ การอุทิศให้กับส่วนรวม องค์การประเภทนี้ ได้แก่ วัด พรรคการเมือง มูลนิธิอาสาพัฒนา เป็นต้น
- 4) องค์การแบบคู่ หรือองค์การประเภทลูกประสม (Dual Compliance Organizations) คือ องค์การที่มีลักษณะความยินยอมแบบผสมระหว่างสองแบบรวมอยู่ในองค์การเดียวกัน เป็นองค์การที่มีการใช้ระบบที่ทำให้คนเข้าร่วมด้วย หรือยอมตามกลุ่มจากแรงหลายทาง เช่น ให้ได้ทั้งค่าตอบแทนที่เป็นเงินทอง คำนวณเป็นผลตอบแทนได้ และการให้ทั้งชื่อเสียงเกียรติยศ เช่น มหาวิทยาลัย องค์การวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร นักประดิษฐ์ หรือเป็นกองทัพในยามสงคราม คือ ถ้ารบชนะก็ได้เกียรติยศและชื่อเสียง แต่ถ้าหนีสงคราม หนีทัพ ก็มีสิทธิถูกขึ้นศาลทหาร เป็นต้น

2.2.2.3 ความหมายของคำว่า “โครงสร้างขององค์การ” (Organizational Structure) มีนักวิชาการ ได้ให้คำจำกัดความของโครงสร้างขององค์การไว้หลากหลายสอดคล้องและใกล้เคียงกัน โดยสรุป ได้ดังนี้

โครงสร้างขององค์การ หมายถึง การจัดแบ่งงาน และรูปแบบการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การไหลของงานและอำนาจอย่างเป็นทางการ เพื่อควบคุมกำกับกิจกรรมขององค์การ Shane and Glinow (2005, p. 446, อ้างถึงใน พิบูล ที่ปะปาล, 2550, p. 290) โครงสร้างขององค์การ หมายถึง ระบบที่แสดงความสัมพันธ์ของงานและการรายงานอย่างเป็นทางการ เพื่อควบคุม ประสานงาน และจูงใจพนักงานเพื่อให้ทำงานร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ George and Jones (2005, p. 505, อ้างถึงใน พิบูล ที่ปะปาล, 2550, น. 290)

1) โครงสร้างขององค์การเป็นระบบที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการเพื่อแสดงความสัมพันธ์ชี้ให้เห็นว่างานถูกแบ่งออกอย่างไร แบ่งกลุ่มกันอย่างไร และประสานกันอย่างไร องค์ประกอบของโครงสร้างขององค์การ (Elements of Organizational Structure) ในการออกแบบโครงสร้างขององค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 6 อย่าง ที่เป็นตัวกำหนดโครงสร้างขององค์การ ดังต่อไปนี้

1.1) การจัดแบ่งหน้าที่ตามลักษณะเฉพาะ (Work Specialization) คือ การแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) ตามลักษณะเฉพาะของงานและมอบหมายงานนั้น ๆ ให้คนที่มีความชำนาญหรือมีความถนัดโดยเฉพาะเป็นคนทำ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือว่า งานทั้งหมดแทนที่จะให้คนเพียงคนเดียวทำแต่จะแบ่งงานออกเป็นขั้นตอนย่อย ๆ และแต่ละขั้นตอนจะได้รับการทำให้สำเร็จโดยแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายแยกกัน โดยวิธีนี้จะทำให้งานแล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ในช่วงตอนต้นศตวรรษที่ 20 Henry Ford ได้นำวิธีการนี้ไปใช้ในการประกอบรถยนต์ โดยคนงานแต่ละคนจะได้รับมอบหมายให้ทำงานโดยเฉพาะเป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ เช่น คนหนึ่งจะทำหน้าที่ติดตั้งล้อหน้าด้านขวา และอีกคนก็จะติดตั้งประตูด้านขวา การแบ่งงานกันทำและทำซ้ำ ๆ จะทำให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน Ford อ้างว่าโดยการผลิตรถวิธีนี้ทำให้เขาสามารถผลิตรถยนต์ได้ 1 คันในทุก ๆ 10 วินาที โดยใช้พนักงานที่มีทักษะที่จำกัดแต่อย่างไรก็ตามในระยะหลังต่อมา พบว่า การแบ่งงานกันทำมากเกินไปในการทำงานบางอย่างต้องใช้คนมากเกินไปทำให้ไม่ประหยัดและทั้งยังทำให้เกิดการเบื่อหน่าย เกิดความเครียด ผลผลิตและคุณภาพของงานก็ต่ำทำให้พนักงานหยุดงานเพิ่มขึ้น และอัตราการออกจากงานสูง ดังนั้นในตอนหลังจึงหันมาขยายงานให้มีความหลากหลายเพื่อให้พนักงานเลือกทำงานได้หลายอย่าง รวมทั้งการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่สามารถแลกเปลี่ยนทักษะกันได้ทำให้ผลงานบรรลุผลสำเร็จได้มากกว่าและทั้งทำให้พนักงานเพิ่มความพอใจมากขึ้น

1.2) การจัดกลุ่มงานรวมเป็นแผนก (Departmentalization) เป็นการรวมงานต่าง ๆ ที่แบ่งแยกออกตามความชำนาญเฉพาะด้าน (word Specialization) เข้าเป็นกลุ่มงานเพื่อให้งานเกิดการประสานสัมพันธ์กัน การจัดกลุ่มงานที่นิยมทำกันมีหลายรูปแบบ ดังนี้

1.2.1) การจัดกลุ่มงานตามหน้าที่ (Functional Departmentalization) เป็นการจัดกลุ่มงานที่นิยมกันมากที่สุดวิธีหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการการผลิตจัดกลุ่มงานในโรงงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายการตลาด ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายการผลิตและฝ่ายบุคคล เป็นต้น การจัดกลุ่มงานตามหน้าที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุก ๆ องค์การ เพียงแต่หน้าที่จะเปลี่ยนไปตามวัตถุประสงค์และกิจกรรมองค์การ ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลอาจมีแผนกวิจย แผนกดูแลคนป่วย และแผนกบัญชี ฯลฯ เป็นต้น

1.2.2) การจัดกลุ่มงานตามผลิตภัณฑ์ (Product Departmentalization) เป็นการจัดแบ่งกลุ่มงานตามผลิตภัณฑ์หรือสายผลิตภัณฑ์และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บริหารคนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด ข้อดีของการจัดกลุ่มงานแบบนี้ คือ มีผู้รับผิดชอบพร้อมที่จะให้ตรวจสอบได้สำหรับผลิตภัณฑ์ตัวนั้นว่าประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด เพราะอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับของผู้จัดการเพียงคนเดียว

1.2.3) การจัดกลุ่มงานตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographic Departmentalization) เป็นการจัดแบ่งกลุ่มงานโดยใช้พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ หรืออาณาเขตเป็นหลัก ตัวอย่างเช่น หน้าที่การขายอาจมีหน่วยงานขายภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ เป็นต้น แต่ละภาคจะมีผู้จัดการเป็นผู้ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานทั้งหมด การจัดหน่วยงานแบบนี้จะมีประโยชน์มากเมื่อลูกค้าขององค์การอยู่กระจัดกระจายในวงกว้างและแต่ละพื้นที่ความต้องการของลูกค้ามีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน

1.2.4) การจัดกลุ่มงานตามกระบวนการผลิต (Process Department - alization) เป็นการจัดแบ่งกลุ่มงานแยกตามกระบวนการผลิตขององค์การ โดยแต่ละส่วนของการผลิตจะมีผู้จัดการคนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงาน เช่น บริษัทรับเหมาก่อสร้างอาจจัดหน่วยงานเป็นฝ่าย ตอกเสาเข็มวางพื้นฐานราก ฝ่ายไฟฟ้า ฝ่ายประปา ฝ่ายตกแต่งภายใน ฝ่ายมุงหลังคา และฝ่ายจัดทำสวนหย่อม เป็นต้น

1.2.5) การจัดกลุ่มงานตามประเภทของลูกค้า (Customer Departmentalization) เป็นการจัดแบ่งกลุ่มงานแยกตามประเภทของลูกค้าที่จะให้บริการหรือเข้าถึง เช่น แผนกขายปลีก แผนกขายส่ง แผนกขายหน่วยงานราชการ แผนกขายองค์การธุรกิจ เป็นต้น การจัดหน่วยงานแบบนี้ เพราะเชื่อว่าลูกค้าของแต่ละแผนกมีปัญหาและความต้องการเหมือน ๆ กัน จึงทำให้สามารถจัดผู้ชำนาญการในแต่ละแผนกเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง

1.3) สายการบังคับบัญชา (Chain of Command หรือ Line of Authority) คือ เส้นทึบ ที่ปรากฏบนแผนภูมิแสดงถึงอำนาจหน้าที่สายการบังคับบัญชาที่เชื่อมโยงจากผู้บริหารระดับสูงลงสู่ระดับต่ำสุด เพื่อบอกให้รู้อย่างชัดเจนว่าใครต้องรายงานใคร หรือใครขึ้นอยู่กับใครมีคำ 2 คำ ที่เกี่ยวข้องกับสายการบังคับบัญชาที่ควรทำความเข้าใจก่อน คือ อำนาจหน้าที่ (Authority) คือ สิทธิ (Right) ตามตำแหน่งการบริหารที่จะออกคำสั่งหรือสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) คือ หลักการบังคับบัญชาที่รวมกันเป็นหนึ่งเดียว หรือการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (One Man, One Boss) ที่ต้องขึ้นโดยตรงทั้งนี้เพื่อไม่ต้องการให้พนักงานเกิดความสับสน จากการมีนายหลาย ๆ คนสั่งงาน จนไม่รู้ว่า จะปฏิบัติตามคำสั่งใครอย่างไรก็ตามในยุคที่ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ในปัจจุบันแนวความคิดเรื่องสายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ และเอกภาพในการบังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กันเหมือนในอดีต เพราะแนวโน้มในปัจจุบันมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้พนักงานแบบเบ็ดเสร็จ (Empowerment) มีมากขึ้น ผู้ใต้บังคับบัญชาระดับล่างสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลภายในไม่กี่วินาที ซึ่งเมื่อ 30 ปีที่แล้วจะสามารถทำได้เฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์ช่วยทำให้พนักงานในองค์กรสามารถติดต่อกับใครก็ได้โดยไม่ต้องผ่านตามลำดับชั้นบังคับบัญชาอย่างที่เคยทำมาในอดีตนอกจากนั้นการบริหารงานในปัจจุบันนิยมการทำงาน โดยใช้ระบบทีมงานบริหารตนเอง(Self-managed team) และทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross - Functional Team) ทำให้เกิดโครงสร้างการบริหารงานใหม่ทำให้มีหัวหน้าหลายคนซึ่งแตกต่างจากในอดีต

1.4) ช่วงการบังคับบัญชา (Span of Control) คือ ขอบเขตการควบคุมบังคับบัญชาว่าผู้บริหารหนึ่งคนจะสามารถควบคุมกำกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้กี่คน ช่วงการบังคับบัญชามีความสำคัญเพราะเป็นตัวกำหนดระดับของผู้บริหารในองค์กรว่ามีกี่ระดับช่วงการบังคับบัญชาจึงมีความสัมพันธ์กับสายการบังคับบัญชา กล่าวคือ ถ้าช่วงการบังคับบัญชากว้าง สายการบังคับบัญชาก็จะสั้น แต่ถ้าช่วงบังคับบัญชาแคบ สายการบังคับบัญชาก็จะยาวการกำหนดช่วงบังคับบัญชาที่แคบประมาณ 5 - 6 คน จะทำให้ผู้บริหารสามารถควบคุมดูแลได้อย่างใกล้ชิดแต่มีข้อเสียที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1.4.1) ค่าใช้จ่ายสูง เพราะทำให้เพิ่มระดับชั้นของผู้บริหารมากขึ้น

1.4.2) ทำให้การสื่อสารตามแนวตั้ง (Vertical Communication)

ในองค์กรมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การตัดสินใจจะทำได้ช้าเพราะมีขั้นตอนมากขึ้น

1.4.3) ช่วงการบังคับบัญชาที่แคบ ทำให้การควบคุมเข้มงวด พนักงานมีอิสระภavn้อยลงแนวโน้มในการจัดช่วงบังคับบัญชาในองค์กรสมัยใหม่ในปัจจุบันจะมีช่วงบังคับบัญชาที่กว้างขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของบริษัทที่ต้องการลดต้นทุนและตัดค่าเสียต่าง ๆ

ให้น้อยลงเพิ่มความรวดเร็วในการตัดสินใจใกล้ชิดกับลูกค้ำมากขึ้น และมอบหมายงานแบบเบ็ดเสร็จให้พนักงานมากขึ้นและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากช่วงการบังคับบัญชากว้างขึ้นองค์กรจึงได้ทุ่มเงินมหาศาลแต่ละปีเพื่อฝึกอบรมพนักงานเสริมความรู้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5) ช่วงการบังคับบัญชา (Span of Control) คือ ขอบเขตการควบคุมบังคับบัญชาว่าผู้บริหารหนึ่งคนจะสามารถควบคุมกำกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้กี่คน ช่วงการบังคับบัญชามีความสำคัญเพราะเป็นตัวกำหนดระดับของผู้บริหารในองค์กรว่ามีกี่ระดับช่วงการบังคับบัญชาจึงมีความสัมพันธ์กับสายการบังคับบัญชา กล่าวคือ ถ้าช่วงการบังคับบัญชากว้าง สายการบังคับบัญชาก็จะสั้น แต่ถ้าช่วงบังคับบัญชาแคบ สายการบังคับบัญชาก็จะยาวการกำหนดช่วงบังคับบัญชาที่แคบประมาณ 5 - 6 คน จะทำให้ผู้บริหารสามารถควบคุมดูแลได้อย่างใกล้ชิดแต่มีข้อเสียที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1.5.1) การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ (Centralization and Decentralization) การรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง ระบบการบริหารที่รวมศูนย์การตัดสินใจทั้งหมดอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูงเพียงจุดเดียว โดยผู้บริหารระดับต่ำลงมาเพียงแต่นำการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงไปดำเนินการเท่านั้น ส่วนการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ระบบการบริหารที่กระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้บริหารระดับล่างเป็นผู้ตัดสินใจองค์กรที่ใช้ระบบการบริหารแบบรวมอำนาจ การตัดสินใจจะมีข้อมูลน้อยหรือไม่มีข้อมูลส่งขึ้นไปจากบุคลากรระดับล่างและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่ทำได้ช้า แต่องค์กรที่ใช้ระบบการบริหารแบบกระจายอำนาจการตัดสินใจแก้ปัญหาจะทำได้รวดเร็วกว่าคนที่ส่งข้อมูลเพื่อพิจารณาตัดสินใจก็มีมากกว่ารวมทั้งพนักงานก็รู้สึกใกล้ชิดมากกว่ากับผู้บริหารระดับล่างที่ทำการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงานของเขานักผู้บริหารในปัจจุบันพยายามทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงมีแนวโน้มที่จะใช้ระบบการบริหารที่กระจายอำนาจการตัดสินใจมากขึ้นในบริษัทใหญ่ ๆ ผู้บริหารระดับล่างมีความใกล้ชิดกับลูกค้ำและเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง จึงมีความรู้ในรายละเอียดและปัญหามากกว่าผู้บริหารระดับสูง

1.5.2) การจัดระเบียบแบบแผนการทำงาน (Formalization) หมายถึง งานในองค์กรได้มีการกำหนดระเบียบแบบแผนในการทำงานไว้มากน้อยเพียงไร ถ้างานมีการจัดระเบียบแบบแผนไว้สูงพนักงานก็ไม่ต้องใช้เวลาในการพิจารณาพิจารณาในการทำงานมากนัก เพราะมีระเบียบแบบแผนให้ปฏิบัติอยู่แล้วก็จะปฏิบัติตามนั้น ผลงานที่ออกมาจะมีรูปแบบเดียวกันหมด แต่ในทางตรงกันข้าม หากงานในองค์กรมีการจัดระเบียบแบบแผนในการทำงานไว้ต่ำ หรือไม่มี การกำหนดแบบแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า พนักงานก็จะมีอิสระในการทำงานมากสามารถคิดหาแนวทางในการปฏิบัติงานของตัวเองได้

ดังนั้น ในองค์กรที่มีการจัดระเบียบแบบแผนในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน จึงไม่เพียงแต่เป็นกาจัดความเป็นไปได้ที่พนักงานจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน แต่ยังเป็น การกำจัดความต้องการของพนักงานที่จะพิจารณาทางเลือกในการทำงานแบบอื่น นอกเหนือจาก ที่กำหนดไว้ จึงไม่เป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

Weber (1864 - 1920, อ้างถึงใน ศิวรรณจ ทีวีร์ญรัตน์, 2558, น. 34)

ได้ให้คำอธิบายเพิ่มเติมเอาไว้ว่า นอกจากการนำเสนอตัวแบบในการสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร แล้วได้แบ่งประเภทของอำนาจหน้าที่ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. อำนาจหน้าที่ตามหลักกฎหมาย (Legal Authority) เป็นการใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่คู่กับตำแหน่งในการสั่งการใด ๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม หรืออาจกล่าวว่าเป็นอำนาจในการตัดสินใจที่จำเป็นต้องใช้กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับในการสั่งการ โดยชอบด้วยกฎหมาย เช่น การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ชอบด้วยกฎหมายหรือเป็นการสั่งการตามสายการบังคับบัญชาทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. อำนาจหน้าที่เชิงประเพณี (Traditional Authority) เป็นการใช้อำนาจตามแนวปฏิบัติที่เคยทำมาในอดีตขององค์กร รวมถึงการใช้อำนาจตามสถานภาพทางสังคมของผู้ใช้อำนาจเป็นการเชื่อฟังหรือปฏิบัติตามคำสั่งของบุคคล เพราะความเชื่อถือในตัวบุคคล

3. อำนาจหน้าที่เชิงบารมี (Charismatic Authority) เป็นการใช้อำนาจของบุคคลเนื่องจากลักษณะพิเศษที่บุคคลได้สั่งสมไว้ หรือเป็นเพราะการปฏิบัติการใด ๆ จนทำให้บุคคลนั้นได้รับการยอมรับสูง หรือกลายเป็นวีรบุรุษทำให้บุคคลดังกล่าวสามารถใช้อำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ตนเองต้องการได้ การใช้อำนาจตามหน้าที่ทั้ง 3 ประเภท ถือว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการสร้างประสิทธิภาพให้แก่องค์กรและประเภทของอำนาจหน้าที่ ที่สอดคล้องกับรูปแบบของการจัดการองค์การขนาดใหญ่ คือ การใช้อำนาจหน้าที่ตามหลักกฎหมายโดย (Weber) ให้เหตุผล ดังนี้

3.1 เป็นการสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

3.2 การยึดหลักของควมมีเหตุผลทำให้มีการเลือกสรร

ผู้บริหารที่จะมาดำรงตำแหน่งต้องดำเนินการตามหลักของความรู้ความสามารถ

3.3 ทำให้ผู้นำขององค์การได้ใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบ

ด้วยหลักกฎหมาย

3.4 ทำให้การกำหนดอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างขององค์การเป็นไปด้วยความรอบคอบและระมัดระวังยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับการใช้อำนาจหน้าที่อีก 2 จะพบว่า การใช้อำนาจหน้าที่ตามหลักกฎหมายจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะว่า การใช้อำนาจหน้าที่เชิงประเพณีจำเป็นต้องคำนึงถึงแนวปฏิบัติ

ที่เคยดำเนินมาจากอดีตเป็นเรื่องยากที่จะใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ในขณะที่การใช้อำนาจหน้าที่เชิงบริหารนั้น จะเป็นการใช้อำนาจของบุคคลที่อาจยึดติดที่อารมณ์หรืออคติบุคคลมากกว่าจะใช้หลักความมีเหตุ ดังนั้นการประยุกต์ตามทฤษฎีการจัดการองค์การขนาดใหญ่จะนำไปใช้ได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อลักษณะของการพัฒนาทางด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจของประเทศใด ๆ จะต้องมีการพัฒนาการทางการเมืองอย่างสมบูรณ์ มีลักษณะเป็นรัฐสมัยใหม่และมีระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมเต็มรูปแบบ ส่วนลักษณะทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ ของประเทศในลักษณะอื่นเป็นสิ่งที่ค่อนข้างยากในการประยุกต์ทฤษฎีนี้

2.2.3 ทฤษฎีการบริหาร

Fayol (1949, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีหิรัญรัตน์, 2558, น. 18) อยู่ระหว่างปี ค.ศ. 1841 - 1925 วิศวกรโรงงานในประเทศฝรั่งเศส ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาวิธีการบริหารขึ้นพร้อม ๆ กันกับช่วงที่เทเลอร์ ได้การพัฒนาทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ฟาโย สนใจและคิดค้นหลักการบริหารงานที่จะนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารงานระดับสูงขององค์การการนำเสนอทฤษฎีองค์การตามทัศนะของฟาโย มีจุดเน้นที่ความมีเหตุผลในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ โดยเสนอแนะว่าผู้บริหารมีหน้าที่ที่สำคัญ คือ หน้าที่ในการบริหารงาน (Management Function) โดยจะต้องทำการประสานการปฏิบัติงานตามความชำนาญ กล่าวคือ การประสานงานในองค์การจะประสบความสำเร็จได้จะต้องเชื่อมโยงกับหลักการอื่น ๆ อีก 4 ประการ คือ

1. หลักการกำหนดสายการบังคับบัญชา (Scalar Principle) กล่าวคือ การประสานงานขององค์การจะดีขึ้น หากสามารถใช้สายการบังคับบัญชาในการประสานงาน การใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสามารถใช้โครงสร้างการบริหารแบบปิรามิด
2. การบริหารงานที่จะต้องกำหนดไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงาน 1 คน จะต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว หากผู้ปฏิบัติงานมีผู้บังคับบัญชาที่สั่งการตนเองหลายคนจะนำไปสู่ความสับสนและความขัดแย้งในองค์การ
3. ช่วงการควบคุม (Span of Control) เป็นการกำหนดว่า ผู้บังคับบัญชาในตำแหน่งและระดับใด ๆ ควรจะมีผู้ใต้บังคับบัญชานานเท่าใด จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการควบคุมและนิเทศงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
4. หลักของข้อยกเว้น (Exception Principles) โดยเขาอธิบายว่า งานประจำขององค์การควรเป็นภาระหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่หน้าที่สำคัญของผู้บริหารควรเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดการกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

2.2.3.1 หน้าที่ในการทำงานจัดบุคลากรตามความชำนาญ (Specialization) เป็นหน้าที่ที่สำคัญที่ผู้บริหารควรจัดแบ่งงานต่าง ๆ ออกตามลักษณะของความคล้ายคลึงกันในการปฏิบัติงานแล้วจัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานตามความชำนาญของพนักงานเป็นสำคัญจุดเน้นในการทำงานตามหลักความมีเหตุผลถือว่าเป็นแนวความคิดที่พยายามค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพียงหนึ่งวิธี ฟาโยลได้เสนอหลักการบริหาร (The Principles of Management) 14 ประการ เป็นหลักการที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักและนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานที่ตนเองของฟาโยล ถือว่าหลักการบริหารทั้ง 14 ประการ

1) หลักในการบริหารจัดการ (Principles of Management) ตามแนวคิดของ (Fayol)

1.1) หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of Work) เป็นหลักการบริหารที่เป็นที่รู้จักมากที่สุด ซึ่งให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ เพื่อให้เกิดความแม่นยำในการทำงานมากขึ้น ลดความสูญเสียในการทำงานเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรและสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2) หลักการกำหนดอำนาจหน้าที่ (Authority) เป็นหลักการบริหารที่ฟาโยลเห็นว่าผู้บริหารมีสิทธิที่จะสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟังและทำตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย และผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทั้งอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงานและอำนาจที่เกิดจากคุณลักษณะเฉพาะของตนเอง

1.3) หลักการรักษาระเบียบวินัย (Discipline) เป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อฟังและถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กรเป็นการที่สะท้อนให้เห็นถึงการเคารพกฎระเบียบการมากกว่าที่จะเป็นความเกรงกลัว ฉะนั้นการขาดระเบียบวินัยจะทำให้ภาวะผู้นำขององค์กรมีความอ่อนแอและการรักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัดจะนำไปสู่การสร้างสรรคภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

1.4) หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) เป็นหลักการบริหารที่ฟาโยลเสนอว่า ผู้ใต้บังคับบัญชา 1 คน จะต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียง 1 เท่านั้น จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขณะเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติตามคำสั่ง

1.5) หลักเอกภาพของเป้าหมาย (Unity of Direction) เป็นหลักการบริหารที่องค์กรจะต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ทำให้เกิดเอกภาพในการดำเนินงาน มีการประสานงานที่แข็งแกร่งและทุ่มเทการใช้ทรัพยากรขององค์กรได้ตรงตามเป้าหมาย

1.6) หลักผลประโยชน์ของบุคลากรในองค์การต้องส่งเสริมสนับสนุนผลประโยชน์ขององค์การ (Subordination of Individual Interests to the General Interests) เป็นหลักการบริหารที่ฟาโย มีเป้าหมาย เพื่อให้การบริหารงานในองค์การเกิดสถานการณ์ ต่อไปนี้ น้อยที่สุด คือ การเพิกเฉยของบุคลากร ความเห็นแก่ตัว ความขี้เกียจ ความอ่อนแอ และความเฉื่อยชา เพราะสาเหตุดังกล่าวเป็นที่มาของความขัดแย้งในทุกครั้งที่องค์การจะก้าวไปข้างหน้า

1.7) หลักการจ่ายค่าจ้าง (Remuneration) เป็นหลักการบริหารที่มุ่งให้องค์การเลือกวิธีการจ่ายค่าจ้างให้เหมาะสมกับบุคลากร และทำให้ระบบการจ่ายค่าจ้างเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรมากที่สุดและจำเป็นที่จะต้องใช้หลาย ๆ วิธีคละกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและลักษณะเฉพาะของบุคลากร

1.8) หลักการรวมอำนาจ (Centralization) เป็นหลักการบริหารที่ฟาโยเห็นว่าเป็นความจำเป็นที่ผู้บริหารจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารทุกอย่างขององค์การแล้วจึงดำเนินการตัดสินใจ ทั้งนี้จะได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงาน

1.9) หลักการกำหนดสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) เป็นหลักการบริหารที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาสูงสุดเชื่อมโยงไปถึงตำแหน่งล่างสุด เป็นการแสดงให้เห็นถึงช่องทางในการติดต่อสื่อสารตามสายงาน หรือสายการบังคับบัญชาตามปกติ อย่างไรก็ตามฟาโยเห็นว่าเพื่อให้การติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกันซึ่งอยู่คนละแผนก มีความรวดเร็วขึ้นโดยให้มีการติดต่อประสานงานกันได้โดยตรงและเรียกวิธีการติดต่อประสานงานแบบนี้ว่าสายประสานงานระดับล่าง (Gangplank)

1.10) หลักการกำหนดลำดับชั้นตอนในการทำงาน (Order) เป็นหลักการบริหารที่ฟาโยเสนอว่าการจัดสรรทรัพยากรตามโครงสร้างของงานจะต้องมีความเหมาะสมกัน จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งฟาโยเสนอแนะว่าองค์การควรมีการยกย่องและจัดทำกรพรรณนางานในตำแหน่งต่าง ๆ ไว้ก่อนและให้จัดสรรทรัพยากรให้ตรงตามตำแหน่งที่ได้กำหนดไว้

1.11) หลักความเป็นธรรม (Equity) เป็นหลักการบริหารงานที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความยุติธรรมและความเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและจะนำไปสู่การอุทิศตนและการจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์การ

1.12) หลักความมั่นคงของบุคลากร (Stability of Tenure of Personnel) เป็นหลักการบริหารงานที่สามารถสร้างความมั่นคงในการทำงานให้แก่บุคลากร เพราะการเข้าออกจางานในอัตราส่วนที่สูงขึ้นจะส่งผลเสียต่อองค์การในแง่ของการเพิ่มต้นทุนที่มองไม่เห็นให้เกิดขึ้นได้ในขณะที่บุคลากรก็จะมีเจตคติทางลบต่อองค์การ

1.13) หลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) เป็นหลักการบริหารงานที่มีความสำคัญยิ่งที่ผู้นำในระดับต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เฉียบคมในอันที่จะนำไปสู่การริเริ่มแผนงานที่มีคุณค่ายิ่งต่อองค์การ

1.14) หลักความสามัคคี (Esprit de Corps) เป็นหลักการบริหารงานจะต้องสร้างขึ้นในองค์การทุกแห่ง เพราะถือว่าเป็นความจำเป็นยิ่งของทีมงานและนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

2.2.3.2 การนำเสนอหลักการบริหาร 14 ประการ ของฟาโยได้รับการยอมรับทั้งในระดับความคิดและการนำไปปฏิบัติ ตลอดจนใช้เป็นข้อเตือนใจในการบริหารงานบางครั้งมีผู้เรียกหลักการบริหารของฟาโยว่ากฎทองของการบริหาร

ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์การสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Fayol มาจากหน้าที่ 5 ประการ ที่ Fayol กำหนดขึ้นสำหรับการบริหารจัดการองค์การในแต่ละหน้าที่นั้นต่างก็มีความสำคัญในตัวเองขณะเดียวกันก็มีการเชื่อมโยงและส่งผลในกันและกัน เพื่อให้การทำงานสมบูรณ์และประสบความสำเร็จอีกด้วย โดยรายละเอียดของหน้าที่ทั้ง 5 ประการนั้นมีดังนี้

1) P – Planning : การวางแผน

การกำหนดแผนปฏิบัติการหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติงานไว้ตั้งแต่ต้นจนจบให้ครอบคลุมทุกกระบวนการเป็นแนวทางที่วางไว้สำหรับการทำงานในอนาคต ซึ่งการวางแผนนี้จะเกิดขึ้นจากวิสัยทัศน์บวกกับจินตนาการในการบริหารจัดการที่คาดการณ์ล่วงหน้า ซึ่งจะถ่ายทอดออกมาเป็นแผนปฏิบัติการการทำงานและเป้าหมายที่จะต้องบรรลุสู่ความสำเร็จ

2) O – Organizing : การจัดองค์กร

การกำหนดตำแหน่งงาน ภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนจำนวนคนให้ครอบคลุมการทำงานครบทุกกระบวนการ รวมถึงการจัดโครงสร้างตำแหน่ง โครงสร้างองค์กร เพื่อจัดลำดับการบริหารและสั่งการด้วย หากองค์กรมีการจัดการองค์กรที่เป็นระบบระเบียบ แบ่งงานชัดเจน ไม่ทับซ้อน มีหน้าที่ครบ มีปริมาณคนพอกับที่ต้องการ ก็ย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและโอกาสบรรลุผลสำเร็จที่สูง

3) C - Commanding : การบังคับบัญชาสั่งการ

การจัดองค์กรตลอดจนจัดโครงสร้างการทำงานนั้นจะทำให้เราเห็นสายบังคับบัญชาที่ชัดเจนเห็นลำดับความสำคัญตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ เพราะการทำงานหม่อมจําเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีคนคอยควบคุม สั่งการ คุมภาพรวม ตลอดจนสอดส่องปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขให้ไวที่สุด ข้อดีในการมีอำนาจสั่งการอีกอย่างก็คือ ช่วยให้เกิดการตัดสินใจอย่างทันท่วงที ผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจจะต้องสามารถวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ

ได้อย่างรอบคอบ และตัดสินใจได้เฉียบขาด ว่องไว ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนเองด้วย และผู้บังคับบัญชาที่ดียังสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เข้าใจ และเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้กำลังใจ รวมถึงอยู่ข้างๆ ในยามที่เกิดวิกฤติ

4) C – Coordination : การประสานงาน

หมายถึง ภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงงานตลอดจนการปฏิบัติการทุกอย่างรวมไปถึงกำลังคนที่หน่วยให้ทำงานเข้ากันให้ได้กำกับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันอำนวยความสะดวกให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่วางไว้ทุกอย่างหากขาดการประสานงานที่ดีก็อาจทำให้เกิดความล้มเหลวได้ เมื่อมีการแบ่งโครงสร้างตลอดจนมอบหมายงานให้กับแต่ละส่วนชัดเจนแล้วการประสานงานให้เกิดการทำงานที่ดีที่สุดนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะแต่ละส่วนต้องทำงานสอดคล้องประสานกันเพื่อผลสำเร็จเดียวกันนั่นเอง การประสานงานที่ดีนั้นจำเป็นต้องมีในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคลต่อบุคคล หัวหน้างานต่อลูกน้อง แผนกต่อแผนก ไปจนถึงผู้บริหารต่อทุกหน่วยงานในองค์กรเช่นกัน

5) C – Controlling : การควบคุม

การควบคุมในที่นี้ หมายถึง การกำกับตลอดจนบริหารจัดการทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้ ประครองการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบที่กำหนด ทั้งในเรื่องของกรอบเวลามาตรฐานการปฏิบัติการ ขั้นตอนการทำงานไปจนถึงการประสานงานทุกฝ่ายให้เกิดความราบรื่น การควบคุมนี้ยังรวมไปถึงการบริหารที่ไม่ใช่ทรัพยากรบุคคลอีกด้วยแต่รวมถึงทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบ เครื่องจักร ผลผลิตที่ได้ ตลอดจนถึงงบประมาณในการดำเนินงานทั้งหมดด้วย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่สุด

6) ทฤษฎี POCCC ของ Fayol เป็นแนวความคิดการบริหารจัดการเชิงปฏิบัติการที่คิดค้นขึ้นเพื่อรองรับการทำงานกับคนหมู่มาก แต่ก็สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับขนาดองค์กร จำนวนคน และประเภทของธุรกิจด้วยเช่นกัน เพราะหลักการนี้มีความเป็นสากลที่ปรับใช้ได้กับทุกสายงานและสาขาอาชีพถึงแม้หลักการนี้จะเป็นหลักการที่เกิดขึ้นมานานแล้วแต่หัวใจของหลักการบริหารจัดการนี้ยังคงมีประโยชน์และใช้ได้ดีสำหรับในยุคปัจจุบันด้วย ซึ่งหลายองค์กรก็ได้นำเอา POCCC ไปประยุกต์ใช้เป็นหลักการในการบริหารองค์กรของตนได้อย่างประสบความสำเร็จทีเดียว

2.2.4 ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy) Weber.

2.2.4.1 Bureaucracy หรือระบบราชการ แยกพิจารณาได้เป็น 2 แบบ คือ

1) Bureaucracy ในฐานะที่เป็นสถาบันทางสังคม (Social Institute) สถาบันหนึ่งนั้นคือ เป็นสถาบันการบริหาร / การปกครองของรัฐ

1.1) ถือเป็นสถาบันหนึ่งของกระบวนการในการปกครองประเทศ

อีกแห่งหนึ่ง

1.2) เป็นสถาบันที่มีหน้าที่ ต้องปกป้อง ดูแล รักษาผลประโยชน์บ้านเมือง

1.3) ต้องการอิสระในการทำงานเป็นสถาบันที่มั่นคงยากต่อการเปลี่ยนแปลง
แก้ไข

2) Bureaucracy - ในฐานะที่เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดองค์การ (A Form of Organization) ในแง่นี้ Bureaucracy

2.1) ระบบการบริหาร หรือระบบการทำงานระบบหนึ่ง

2.2) มีโครงสร้างแบบที่เรียกว่า “Webern Bureaucracy”

2.3) เป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ตามความเหมาะสมกับสภาพการณ์

ต่าง ๆ ระบบราชการ (Bureaucracy) Weber ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การแบบระบบราชการ หรือ Bureaucracy ขึ้นมาข้อสมมติฐานองค์การแบบระบบราชการเป็นองค์การที่ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัดที่สุดเหตุผล

2.2.4.2 ยึดหลักการบริหารที่อาศัยความมีเหตุมีผลและความถูกต้องตามกฎหมาย ในการปฏิบัติงานมีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการตามตัวบทกฎหมายอาศัยหลักความรู้ความสามารถ (ระบบคุณธรรม) เป็นเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคลสามารถพยากรณ์พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ได้

ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นรูปแบบโครงสร้างของการจัดองค์การขนาดใหญ่ ที่สามารถนำไปใช้เป็นวิธีการในการจัดองค์การได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน ไม่ใช่ระบบการบริหารที่ใช้ ในองค์การภาครัฐเท่านั้นแต่ในองค์การภาคเอกชนขนาดใหญ่ก็นำไปใช้ด้วย

1) Bureaucracy จึงเป็นระบบการบริหารระบบหนึ่งที่นิยมนำไปใช้ในองค์การ ขนาดใหญ่ที่มีคนจำนวนมาก มีภารกิจที่ต้องทำมาก กลไกการบริหาร (Administrative Apparatus) เป็นกลไกการควบคุมและทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้นำและกลุ่มคนที่ถูกปกครองกลไกการบริหาร ต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับรูปแบบแห่งอำนาจที่ผู้นำในสังคมนั้นใช้อยู่รูปแบบแห่งการใช้อำนาจ ในการปกครองบังคับบัญชาตามแนวคิดของ Weber แบ่งเป็น 3 รูปแบบ

1.1) Charismatic Domination รูปแบบการใช้อำนาจเฉพาะตัวแบบ อาศัยบารมีกลไกการบริหารที่ใช้คือ Dictatorship, Communal

1.2) Traditional Domination รูปแบบการใช้อำนาจแบบประเพณีนิยม

1.3) Feudal / Patrimonial (ระบบศักดินา / เจ้าขุนมูลนาย) รูปแบบ การใช้อำนาจตามกฎหมาย (Legal Domination)

2.2.5 ระบบราชการ (Bureaucracy)

2.2.5.1 จะทำหน้าที่เป็นกลไกการบริหารของกลุ่มชน โดยผู้นำจะใช้อำนาจที่มีอยู่ตามกฎหมายปกครอง บังคับบัญชาโดยผ่านระบบราชการองค์การแบบระบบราชการตามแนวคิดของ Weber จะประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1) หลักลำดับชั้น (Hierarchy) หลักการนี้ มีเป้าหมายที่จะทำให้องค์การต้องอยู่ภายใต้การควบคุม โดยเชื่อว่าการบริหารที่มีลำดับชั้นจะทำให้ระบบการสั่งการและการควบคุมมีความรัดกุมทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการบริหารที่เน้นกฎเกณฑ์และขั้นตอนมีความเหมาะสมในช่วงศตวรรษที่ 19 - 20 แต่เมื่อสถานการณ์โลกเปลี่ยนไปการบริหารตามลำดับชั้นจึงเริ่มมีปัญหา เพราะการทำงานในปัจจุบันต้องการความรวดเร็วคนต้องการเสรีภาพมากขึ้นประชาชนต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็วแต่ในองค์การขนาดใหญ่ที่ใช้ระบบราชการมีคนจำนวนมากแต่มากกว่าครึ่งจะอยู่ในตำแหน่งระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน กว่าจะตัดสินใจงานสำคัญ ๆ ต้องรอให้ผู้บริหาร 7 - 8 คน เช่นอนุมัติตามขั้นตอนและยังมีกฎเกณฑ์มากมาย ส่วนพนักงาน (ข้าราชการ) ระดับล่างจำนวนมากทั้งหมดมีหน้าที่ทำงานเอกสาร โดยการตรวจบันทึกของคนอื่นแล้วเขียนบันทึกส่งให้เจ้านาย คำบันทึกหรือรายงานเต็มไปด้วยศัพท์อันหรูหรา นอกจากนี้ยังมีฝ่ายวางแผน ฝ่ายวิชาการ เป็นผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์หนาปึกใหญ่ให้เจ้านายการที่ผู้นำคิดว่า วิธีการบริหารองค์การขนาดใหญ่ คือ เผด็จการถือเป็นการเชื่อที่ผิดมาก เพราะผู้บริหารสูงสุดไม่รู้คำตอบได้ทุกเรื่องแต่ควรมองหาคำตอบที่ดี ถูกต้องจากผู้อื่นด้วยการลดขั้นตอน ลดลำดับชั้นของการสั่งการออกไปในขณะที่รักษาความสามารถในการควบคุมที่จำเป็นไว้ โดยการตัดขั้นตอนของผู้บริหารที่ไม่เพิ่มมูลค่าให้กับงานออก เพื่อจัดองค์การที่เป็นแนวราบมากขึ้น และทำให้คนที่ทำงานในระดับรอง ๆ ลงมาสามารถควบคุมดูแลและรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของตนเอง

2) ความสำนึกแห่งความรับผิดชอบ (Responsibility) เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีความสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนความรับผิดชอบ หมายถึง การรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อการกระทำใด ๆ ที่ (Responsibility) ตนได้กระทำลงไปและความพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลาด้วยอำนาจ (Authority) หมายถึง ความสามารถในการสั่งการ บังคับบัญชา หรือกระทำการใด ๆ เพื่อให้มีการดำเนินการหรือปฏิบัติการต่าง ๆ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมา เช่น อำนาจหน้าที่เป็นสิ่งที่ได้มาอย่างเป็นทางการตามตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบจะต้องมีความสมดุลกันเสมอ การได้มาซึ่งอำนาจในทัศนะของ Weber คือ การได้อำนาจมาตามกฎหมาย (Legal Authority) ภาระหน้าที่ (Duty) หมายถึง ภารกิจหน้าที่การงานที่ถูกกำหนด หรือได้รับมอบหมายให้กระทำ

3) หลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality) หมายถึง ความถูกต้องเหมาะสมของแนวปฏิบัติที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล (Effective) การทำงาน หรือการดำเนินกิจการใด ๆ ที่สามารถประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความสามารถในการที่จะใช้ทรัพยากรบริหารต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เวลาไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานนั้นได้มากที่สุด ประหยัด (Economic) ความสามารถในการที่จะประหยัดทรัพยากรบริหารแต่สามารถที่จะให้บริการหรือผลิตออกมาให้ได้ระดับเดิมการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร อาจทำได้ 2 วิธี คือ

3.1) การวัดผลการปฏิบัติงานในลักษณะที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) จะเป็นการกำหนดขอบเขต หรือขนาดที่องค์กรต้องการบรรลุผลสำเร็จไว้แล้วมีการประเมินผลหลังจากที่มีการปฏิบัติแล้วว่าสามารถดำเนินการให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าสำเร็จ ก็คือ ว่าบรรลุเป้าหมาย หรือมีประสิทธิภาพ (Where)

3.2) การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ระดับที่องค์กรใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์เป็นการวัดผลในทางเศรษฐศาสตร์มีการวัดต้นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้เป็นการวัดว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How)

2.2.5.2 แนวทางที่จะนำไปสู่ความสมเหตุสมผลหรือประสิทธิภาพมีการกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติงานขึ้นมาไว้อย่างชัดเจนในรูปของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร Weber ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน (Work Process) ว่ามีความสำคัญต่อการที่จะทำให้งานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (Work Outcome) เพราะวิธีการทำงานแสดงให้เห็นว่าจะทำงาน อย่างไร (How to) โดยวิธีการใดจึงทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมาตรฐานการพัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) เพื่อพัฒนาข้าราชการที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำได้รับการพัฒนาเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ประสิทธิภาพ (Outcome)

3) สามารถคัดคนที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ มีผลงานระดับต่ำสุดร้อยละ 5 ของหน่วยงานออกมาได้อย่างแท้จริง

4) สามารถแก้ไขและพัฒนาข้าราชการที่ถูกพิจารณาว่ามีผลงานต่ำทำงานไม่มีประสิทธิภาพให้กลายเป็นคนที่มีความสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพลดละพฤติกรรมทำงานแบบเฉื่อยชา เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานเพื่อให้สามารถถูกนำไปปฏิบัติได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพต้องกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเหมาะสมและสามารถนำไป

5) มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง ก่อนมอบหมายภาระหน้าที่ให้กระทำ

2.2.5.3 ต้องมีการแยกทรัพย์สินส่วนตัวออกจากทรัพย์สินขององค์การอย่างเด็ดขาด ตำแหน่งงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรักษาความยุติธรรมในสังคมและต้องการความอิสระ ในการปฏิบัติงานต้องมีการแต่งตั้งด้วยความระมัดระวังการกระทำต่าง ๆ ในองค์การต้องทำอย่างเป็นทางการและมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรเสมอ การบริหารที่เน้นกฎเกณฑ์ เอกสารหลักฐานทำให้เกิด ความล่าช้า ยุ่งยากไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทำอย่างไรจึงสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ออกเพื่อทำให้การทำงานเรียบง่าย รวดเร็ว มั่นใจ ความรวดเร็ว การลดปริมาณกระดาษที่ใช้ ปริมาณ งานที่ทำหรือการทำให้คนตัดสินใจได้เร็วขึ้นเรียบง่าย กระบวนการทำงานที่ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน แต่ออกแบบให้ง่าย มีกฎเกณฑ์ ขั้นตอนเท่าที่จำเป็นมั่นใจ การสร้างบรรยากาศที่ให้โอกาสข้าราชการ (พนักงาน) ทำงานด้วยความมั่นใจ กล้าคิด และทำในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์การ ทำงานเพื่องานไม่ใช่เพื่อให้มีผลงาน

1) หลักการมุ่งสู่ผลสำเร็จ (Achievement Orientation) การปฏิบัติงานใด ๆ จะต้องมุ่งสู่เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การเสมอ (ประสิทธิผล) ประสิทธิภาพ หรือผลสำเร็จ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยอย่างน้อย 3 อย่าง คือ

1.1) เจ้าหน้าที่ต้องมีหลักการและวิธีการในการตัดสินใจเลือกหนทางปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้อง โดยถือหลักประสิทธิภาพหรือหลักประหยัด

1.1.1) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ในระหว่างทางเลือกหลาย ๆ ทางที่จะต้องใช้จ่ายเงินเท่ากัน ควรเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

1.1.2) หลักประหยัด (Economy) ถ้ามีทางเลือกที่ก่อให้เกิดประสิทธิผล ได้เท่า ๆ กัน หลายทางเลือก ควรเลือกทางเลือกที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

1.2) ความมีประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการแบ่ง งานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน

1.3) การบริหารจะได้รับประสิทธิผลสูงสุดต่อเมื่อมีการกำหนดวิธีการ ปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน สถานที่ ช่วงเวลา สภาพแวดล้อม ในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเป้าหมาย หรือผลสำเร็จที่ต้องการ

2) หลักการทำให้เกิดความแตกต่างหรือการมีความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ลักษณะทางโครงสร้างขององค์การแบบระบบราชการต้องมีการแบ่งงานและ จัดแผนงานหรือจัดส่วนงาน (Departmentation) ขึ้นมาเพราะภารกิจงานขององค์การขนาดใหญ่ มีจำนวนมาก จึงต้องมีการแบ่งงานที่ต้องทำออกเป็นส่วน ๆ แล้วหน่วยงานมารองรับการจัดส่วนงาน อาจยึดหลักการจัดองค์การได้หลายรูปแบบ คือ

2.1) การแบ่งส่วนงานตามพื้นที่ เป็นการแบ่งงานโดยการกำหนดพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ ที่องค์การต้องบริหารจัดการไว้ด้วย เช่น การแบ่งพื้นที่การบริหารราชการออกเป็น จังหวัด อำเภอ อ.บ.จ. อ.บ.ต. เทศบาล

2.2) การแบ่งงานตามหน้าที่ หรือภารกิจที่องค์การจะต้องปฏิบัติจัดทำ เช่น การจัดแบ่งงานของกระทรวงต่าง ๆ เช่น กระทรวงกลาโหม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง

2.3) การแบ่งงานตามลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น การแบ่งโรงพยาบาลออกเป็นโรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลหญิง โรงพยาบาลสงฆ์

2.4) การแบ่งงานตามขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน โดยคำนึงว่างานที่จะสามารถแบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง แล้วกำหนดหน่วยงานมารองรับ

3) ระเบียบวินัย (Discipline) ต้องมีการกำหนดระเบียบ วินัย และบทลงโทษ ขึ้นมาเพื่อเป็นกลไกการควบคุมความประพฤติของสมาชิกทุกคนในองค์การ

4) ความเป็นวิชาชีพ (Professionalization) ผู้ปฏิบัติงานในองค์การราชการ ถือเป็นอาชีพอย่างหนึ่งและต้องปฏิบัติงานเต็มเวลา ความเป็นวิชาชีพ “รับราชการ” นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนตัวบทกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในภาระหน้าที่ของตนด้วย

2.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ

Weber (1947) แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการของ Weber เป็นแนวคิดระบบราชการ มีกรอบการวิเคราะห์ที่ว่ารัฐมีการพัฒนาและมีการขยายตัวของชุมชน เมือง การศึกษา เศรษฐกิจ ฯลฯ เพิ่มมากขึ้นเท่าใด “รัฐ” ก็ยิ่งต้องพึ่งพาอาศัยระบบราชการซึ่งทำหน้าที่เสมือนกลไกของรัฐที่จะให้บริการ หรือจัดการแก้ไขปัญหาในสังคมเพิ่มขึ้น การมองความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับระบบราชการดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการขยายตัวไปพร้อม ๆ กับการฝึกฝนอบรมจะยิ่งทำให้ระบบราชการมีผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการพิเศษ ที่รอบรู้ปัญหาทางเทคนิคมากกว่าผู้ปกครอง ที่เป็นผู้ควบคุมระบบราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ รัฐสมัยใหม่มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นตัวแทนของประชาชนที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำรงตำแหน่งทางการเมืองในฐานะ “ผู้ปกครอง” ก็จะพบว่า ตัวเองต้องเผชิญกับปัญหาที่มีความยุ่งยาก ทางเทคนิคสูงทำให้ระบบราชการในฐานะที่เป็นเครื่องมือของรัฐและเป็นแหล่งความรู้ความชำนาญ จะเริ่มมีอิทธิพลเหนือผู้ควบคุมระบบ เพราะผู้มีอำนาจทางการเมืองเมื่อเข้ารับตำแหน่งจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัย “ข่าวสารข้อมูล” และความรู้ความเชี่ยวชาญของระบบราชการก่อนที่จะทำการตัดสินใจ ในขั้นสุดท้าย เพื่อการกำหนดเป็นนโยบายและสั่งการ เพราะผู้ปกครองหรือผู้มีอำนาจทางการเมือง ในระบอบประชาธิปไตยมีกำหนดระยะเวลาตามรัฐธรรมนูญและการเมืองยังไม่เข้มข้น ฉะนั้นระบบราชการจะยังคงรักษาความได้เปรียบเหนือระบบการเมืองได้ตราบที่ยังคงรักษาความลับเกี่ยวกับความรู้ เอาไว้ โดยปราศจากการบอกเล่าหรือเปิดเผยให้สาธารณชนได้ทราบกระบวนการวางแผนต่าง ๆ จนถึง

ขั้นตอนการตัดสินใจในระบบราชการจึงเป็นความลับทางการบริหาร ซึ่งสาธารณชนจะถูกกันออกไปจากระบบราชการโดยสิ้นเชิงสำหรับการขยายตัวของบทบาทและอิทธิพลของข้าราชการในประเทศที่กำลังพัฒนาตามแนวคิดของ Riggs (1966, อ้างถึงใน ไพบูลย์ ช่างเรียน, 2527, น. 107) โดยทั่วไปจะเป็นผลจากการช่วยเหลือจากต่างประเทศ ขณะที่สถาบันทางการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์อื่น ๆ ไม่ได้พัฒนาไปด้วยทำให้เกิดสภาวะที่สังคมไม่มีการพัฒนาทางการเมืองและการที่สถาบันราชการมีการขยายตัวที่รวดเร็ว ขณะที่ระบบการเมืองยังล้าหลังจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองที่มีประสิทธิภาพต้องหยุดชะงัก Riggs มองว่าสถาบันการเมืองจะเจริญขึ้นมาได้ดีก็เมื่อสถาบันราชการมีความอ่อนแอกว่า (ไพบูลย์ ช่างเรียน, 2527, น. 107) อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์การดำเนินงานของระบบราชการจะเห็นได้ว่ายังมีปัญหาอยู่มาก แม้ว่าจะมีความทันสมัยก็ตามโดยเฉพาะในเรื่องความล่าช้าในการบริหารงาน เพราะมีสายการบังคับบัญชาที่ยาวเกินไป มีการรวมศูนย์อำนาจที่จุดเดียวและมีขนาดใหญ่เกินไป ด้วยเหตุดังกล่าว จึงได้ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรงบประมาณเพื่อเลี้ยงดูข้าราชการและระบบราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และมีความเสียเปรียบภาคเอกชน เนื่องจากขนาดขององค์กรที่ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการให้บริการโอกาสที่จะแข่งขันอย่างเสรีเท่าเทียมกันกับภาคเอกชนจึงเป็นเรื่องยาก ระบบราชการเป็นระบบการบริหารจัดการที่อาศัยแผนงานและโครงการของกรมต่าง ๆ ที่เป็นราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งอิงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นกรอบในการทำงาน มีงบประมาณของแต่ละกรมตั้งไว้ที่ส่วนกลาง ระบบราชการเป็นระบบที่มีความเข้มข้นมาก เนื่องจากในระยะเวลา 40 ปีที่ผ่านมาการบริหารจัดการที่อิงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีผลให้เกิดการขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับกรมออกเป็นกอง และหน่วยงานของกรมในพื้นที่ต่าง ๆ ทุกจังหวัด ขณะเดียวกันรัฐบาล ก็ไม่ได้เน้นความสำคัญของการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ ที่ส่วนย่อยของกรมดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ ของจังหวัด ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2544, น. 16 - 17) ในกรณีของประเทศไทยดังที่ทราบกันอยู่ว่าระบบราชการได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ตั้งแต่ก่อนสมัยรัชกาลที่ 5 ในยุคระบบเศรษฐกิจแบบศักดินา และต่อมาเมื่อระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป การกระจายของสินค้าและเศรษฐกิจจากเมืองหลวงเริ่มออกไปสู่ชุมชนท้องถิ่น ระบบราชการที่เติบโตตามระบบเศรษฐกิจก็ได้ขยายบทบาทออกไปสู่ชุมชนท้องถิ่นด้วยทำให้อำนาจบริหารจัดการต่าง ๆ อยู่ในมือของภาครัฐ นอกจากนี้ความอ่อนแอของสถาบันการเมืองในอดีตที่ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้การเมืองไม่สามารถพัฒนาความเข้มแข็งได้ทัดเทียมกับระบบราชการ แต่ได้มีการพัฒนามากขึ้นเมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ประกาศใช้ และสังคมไทยโดยรวมที่ผ่านมายังไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการปกครองท้องถิ่นและการจัดการเกี่ยวกับท้องถิ่น ผู้ที่เรียนเกี่ยวกับเรื่องของการปกครองท้องถิ่น เช่น นักรัฐศาสตร์ และนักรัฐประศาสนศาสตร์ เมื่อจบการศึกษา ก็จะเข้ารับราชการเป็นส่วนใหญ่ทำให้ความรู้เรื่องของการปกครองถูกจำกัดไว้เฉพาะในกลุ่มข้าราชการ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลหรือผู้ปกครองก่อนครบกำหนดเวลา

ตามรัฐธรรมนูญบ่อยครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่องในการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นและทำให้ประเทศไทยมีการบริหารประเทศในลักษณะที่เป็นรัฐรวมศูนย์อำนาจสู่ส่วนกลาง โดยมีระบบราชการเป็นสถาบันที่บริหารข้าราชการทำการตัดสินใจกำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ และสั่งการมาโดยตลอด แม้ว่าจะมีหน่วยงานราชการในส่วนภูมิภาคก็เป็นเพียงการรับมอบอำนาจหรือทำตามคำสั่งจากส่วนกลางเพื่อแบ่งเบาภาระของหน่วยงานในส่วนกลางเท่านั้น อำนาจการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของงบประมาณและการแต่งตั้งผู้นำท้องถิ่นยังขึ้นอยู่กับส่วนกลางเป็นหลัก (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2544, น. 16 - 17) ปัญหาของระบบราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาชนบทถือว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้โครงการของรัฐเข้าไม่ถึงชาวชนบท เพราะโครงการต่าง ๆ ของทางราชการมักจะดำเนินการไปเพื่อความสะดวกแก่การทำงานของข้าราชการเอง หรือยึดหลักความคุ้มครองประโยชน์ของหน่วยงานของตนเพื่อการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการกำหนดโครงการโดยส่วนกลางมักจะมีการพิจารณาเฉพาะแง่มุมที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบไม่ได้มองภาพรวมหรือความต้องการของท้องถิ่นเป็นหลักในการตัดสินใจอีกส่วนหนึ่ง คือ ระบบราชการมีความสัมพันธ์กับนโยบายการกระจายอำนาจ ได้แก่ กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชน โดยกฎหมายมีเจตนารมณ์ที่จะให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ดูแลความสงบเรียบร้อยภายในท้องที่ของตน ซึ่งอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ดังกล่าวจะมีมากมายครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในการรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมอาชีพ การจัดเก็บภาษีอากร การทำทะเบียนราษฎร เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ทำให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กลายเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อท้องถิ่นหรือเป็นผู้นำของท้องถิ่นนั้น ๆ ไปโดยปริยาย ดังนั้นเมื่อมีกระแสการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรบริหารส่วนตำบลทำให้กำนันและผู้ใหญ่บ้านบางพื้นที่เกรงว่าตนเองจะสูญเสียอำนาจได้ออกมาต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทั้งทางตรงและทางอ้อม (ตระกุล มีชัย, 2544, น. 12 - 14) จะเห็นได้ว่านโยบายกระจายอำนาจจะมีผลกระทบอย่างมากต่อสถานภาพของสถาบันราชการทำให้เกิดประเด็นคำถามที่สำคัญประการหนึ่งว่าสถาบันราชการไทยจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายใต้นโยบายดังกล่าวเพียงใด หากสถาบันราชการไม่มีความเต็มใจจะรับการเปลี่ยนแปลงไม่เต็มใจที่จะถ่ายโอนอำนาจการบริหารต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะทำให้เกิดปัญหาต่อการดำเนินนโยบายกระจายอำนาจในทางปฏิบัติอย่างแน่นอน เนื่องจากระบบราชการมีขนาดใหญ่ที่สุดได้ฝังรากลึกและกระจายอยู่ทั่วไป ทั้งระบบของการบริหาร การปกครอง นั่นเอง

2.2.7 ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) ไว้หลากหลาย สอดคล้องและใกล้เคียงกัน โดยสรุปได้ดังนี้

เสนาะ ดิเยาว์ (2545, น. 7, อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, น. 2 - 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดระเบียบดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขันและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุด ตลอดถึงการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์กร

दनัย เทียนพุม (2546, น. 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคลให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะของบุคลากรให้มากที่สุดด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่าง ๆ

พะยอม วงศ์สารศรี (2549, น. 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งใส่ใจพัฒนาธำรงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกาย และจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุสุขภาพเกษียณอายุหรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

Miles (1975, อ้างถึงใน พะยอม วงศ์สารศรี, 2549, น. 5) ได้ขยายแนวความคิดของแมคเกร-เกอร์ โดยกำหนดทฤษฎีการจัดการกับปัจจัยมนุษย์เป็น 3 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีแบบดั้งเดิม (Traditional Model)
2. ทฤษฎีเน้นมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relation Model)
3. ทฤษฎีเน้นทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Model)

Dessler (1997, p. 2, อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, น. 2 - 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร ซึ่งหมายถึง ทรัพยากรบุคคลที่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอุทิศเวลาเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

Robert and David (2001, p. 4, อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, น. 2 - 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่า

ขององค์การให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีภารกิจหลัก 7 ด้าน คือ การวางแผน ด้านกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เกื้อกูล การดูแลสุขภาพความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์สรุปได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นั้นหมายถึง เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์การและพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การและเกี่ยวข้องกับทุกชั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานการดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์การ 3 ช่วงระยะเวลา คือ

1. ก่อนปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องวางแผน สรรหา และจูงใจบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานด้านนี้จำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์การต้องการเพื่อให้เข้ามาร่วมงานด้วยความเหมาะสมต่อไป

2. ขณะปฏิบัติงาน หลังจากสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์การแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังจำเป็นต้องธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพมีชีวิตกาปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์การ โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจบุคลากรที่ดีเข้ามาร่วมปฏิบัติงานได้

3. หลังการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามาและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น ภาระงานอีกหน้าที่หนึ่งที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความเอาใจใส่เช่นเดียวกัน คือ การดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุ หรือบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องออกจากงานก่อนเวลาด้วยความจำเป็นบางประการ โดยองค์การจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังออกจากงานก่อนเวลาด้วยความจำเป็นบางประการ โดยองค์การจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังออกจากงาน อาจจะเป็นเรื่องเงินบำเหน็จ บำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขได้ต่อไป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เดิมเรียกกันว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) แต่เนื่องจากแนวความคิดด้านการบริหารงานบุคคลได้มีการขยายและพัฒนาตามการค้นคว้าทางวิชาการ จึงได้มีการยอมรับคำใหม่ที่ใช้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งน่าจะมีความเหมาะสมที่สามารถสร้างความเข้าใจในการนำไปสู่ความเจริญเติบโตขององค์การได้เป็นอย่างดีรากฐานการเปลี่ยนแปลงที่สามารถนำมาสนับสนุนได้ คือ การค้นคว้าของ (Koontz and Wehrich, 1989 and Miles 1975) Miles ได้เสนอทฤษฎีสองรูปแบบ (A Dual - Model Theory) โดยกล่าวถึง ภารกิจทางการบริหารว่าเป็นการผสมผสานกันระหว่างตัวแปรด้านองค์การ (เป้าหมายเทคนิค

วิทยาการและโครงสร้าง) และตัวแปรด้านมนุษย์ (ความสามารถ ทักษะ ค่านิยม ความต้องการ และเชื้อชาติ) ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบสังคมเทคนิควิทยาการ (Socioecological System)

ตารางที่ 2.1 ทฤษฎีการจัดการกับปัจจัยมนุษย์

ทฤษฎีแบบดั้งเดิม	ทฤษฎีเน้นมนุษย์สัมพันธ์	ทฤษฎีเน้นทรัพยากรมนุษย์
<p>1. คติฐาน (Assumptions)</p> <p>1.1 สำหรับมนุษย์ทั่วไปงานเปรียบเสมือนยาขม</p> <p>1.2 งานที่เขาทำมีความสำคัญน้อยกว่าเงินที่เขาได้รับ</p> <p>1.3 มนุษย์ส่วนน้อยมีความต้องการหรือสามารถที่จะปฏิบัติงานที่มีลักษณะสร้างสรรค์ขึ้นมาตนเองหรือควบคุมตนเอง</p>	<p>1. คติฐาน (Assumptions)</p> <p>1.1 มนุษย์โดยทั่วไปอยากให้ตนเป็นคนมีประโยชน์มีความสำคัญ</p> <p>1.2 มนุษย์มีความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร</p> <p>1.3 ความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าเงินที่ใช้ในการจูงใจให้เขาทำงาน</p>	<p>1. คติฐาน (Assumptions)</p> <p>1.1 งานไม่ใช่ยาขม มนุษย์ต้องการจะอุทิศตนให้แก่งานที่เขามีส่วนสร้างขึ้นมา</p> <p>1.2 มนุษย์ส่วนมากสามารถที่จะปฏิบัติงานในลักษณะสร้างสรรค์มากขึ้น มีการรับผิดชอบที่จะชี้นำตนเองและควบคุมตนเองได้มากกว่าที่งานปัจจุบันต้องการ</p>
<p>2. นโยบาย (Policies)</p> <p>2.1 งานหลักของผู้จัดการ ก็คือ การให้คำแนะนำและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด</p> <p>2.2 ยึดหลักการแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ ที่ไม่ซับซ้อนเพื่อการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานได้รวดเร็ว</p> <p>2.3 กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนของงานประจำให้ปฏิบัติอย่างจริงจังและยุติธรรม</p>	<p>2. นโยบาย (Policies)</p> <p>2.1 งานหลักของผู้จัดการ ก็คือ การทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนรู้สึกว่ามีประโยชน์</p> <p>2.2 ผู้จัดการยอมรับฟังข้อโต้แย้งของผู้ใต้บังคับบัญชาในแผนงานที่กำหนดขึ้น</p> <p>2.3 ผู้จัดการควรอนุญาตให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามแนวความคิดของเขาและควบคุมตัวเขาเอง</p>	<p>2. นโยบาย (Policies)</p> <p>2.1 หน้าที่หลักของผู้จัดการ คือ การนำเอาทรัพยากรมนุษย์มาใช้อย่างกว้างขวาง</p> <p>2.2 สร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติอุทิศตนแก่งานอย่างเต็มที่ตามความสามารถของเขา</p> <p>2.3 ให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงานในการเข้ามามีส่วนร่วมงานที่สำคัญและพยายามส่งเสริมการควบคุมตนเอง ขึ้นมาตนเองให้มากขึ้นเรื่อย ๆ</p>

(ต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ทฤษฎีแบบดั้งเดิม	ทฤษฎีเน้นมนุษย์สัมพันธ์	ทฤษฎีเน้นทรัพยากรมนุษย์
3. การคาดหวัง (Expectations)	3. การคาดหวัง (Expectations)	3. การคาดหวัง (Expectations)
3.1 ถ้าค่าแรงสูงและนายจ้าง ยุติธรรมผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทนทำงานต่อไป	3.1 เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสาร กับผู้บังคับบัญชา และร่วมมือกับ ผู้บังคับบัญชา ในการตัดสินใจ เพื่อทำให้ผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกว่าเขาเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความสำคัญต่อองค์กร	3.1 ขยายบทบาทของ ผู้บังคับบัญชาให้มากยิ่งขึ้น การขึ้นนำและการควบคุมตนเอง จะนำไปสู่การปรับปรุง ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน
3.2 ถ้างานง่ายและมีการควบคุม ผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผลงานจะได้มาตรฐาน	3.2 การสนองความต้องการ ของผู้บังคับบัญชา จะนำไปสู่การปรับปรุงขวัญ และลดการต่อต้านอำนาจ อย่างเป็นทางการเกิด ความร่วมมืออย่างเต็มที่ จากผู้บังคับบัญชา	3.2 ความพึงพอใจในงานอาจ ช่วยปรับปรุง ให้ผู้บังคับบัญชา ได้ใช้ความสามารถ อย่างเต็มที่

สรุปได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง มนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กรที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์กรอย่างมหาศาลในอดีตมุมมองที่ผู้บริหารมองมนุษย์ที่ปฏิบัติการในองค์กรเป็นเพียงสิ่งของวัสดุหรือเครื่องจักรที่ช่วยให้งานในองค์กรประสบผลสำเร็จแต่สำหรับมุมมองในปัจจุบันนั้น มนุษย์ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น มีคุณค่าที่องค์กรต้องธำรงรักษาให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดี โดยผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลในองค์กรล้วนมีความรู้ความสามารถและศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร

2.2.8 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ซึ่ง McGregor (1960, อ้างถึงใน สมยศ นาวีการ, 2539, น. 131) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการจูงใจที่รวมการจูงใจภายนอกและภายในไว้ด้วยกันและได้จำแนกทฤษฎีในการควบคุม การปฏิบัติงาน และเป็นการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานไว้ 2 ทฤษฎี คือ

2.2.8.1 ทฤษฎี X

- 1) ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเกลียดคร้าน ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
- 2) วิธีการควบคุมผู้ปฏิบัติงานต้องใช้วิธีรุนแรง การใช้อำนาจบังคับ หรือการขู่บังคับ การควบคุมการเข้มงวดเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- 3) ไม่มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความกระตือรือร้นน้อยแต่ต้องการความมั่นคงมากที่สุด

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาสแต่ในขณะเดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดมีการสั่งการโดยตรง การจูงใจจะเน้นค่าตอบแทนด้านรางวัลและผลประโยชน์อื่น ๆ การใช้ระเบียบ หน้าที่ และคุกคามด้านการลงโทษที่ผู้บริหารจะเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจ คือ การตอบสนองความต้องการของคน ด้วยความต้องการขั้นพื้นฐานเท่านั้น

2.2.8.2 ทฤษฎี Y

- 1) ผู้ปฏิบัติงานชอบที่จะทุ่มเทกำลังกายใจให้กับงานและถือว่าการทำงานเป็นการเล่นสนุก หรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้ไม่ชอบการขู่บังคับทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง ชอบคำพูดที่เป็นมิตร และทำงานตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
- 3) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของบุคคลอย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจากสภาพความเป็นจริง โดยเชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อม และการใช้แนวทางที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเองและเป้าหมายขององค์การ

สรุปได้ว่า McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน เช่น ถ้าลูกน้องเป็นคนลักษณะ X มากกว่าลักษณะ Y ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด (Closed Control) แต่ถ้าลูกน้องเป็นคนลักษณะ Y มากกว่าลักษณะ X ต้องให้อิสระควบคุมตนเอง และมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation)

2.2.9 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจุบันการให้ความสำคัญการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

2.2.9.1 การแข่งขันของโลกธุรกิจยุคใหม่ จากการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองทำให้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของบุคลากร ผู้บริหาร และที่สำคัญบุคลากรไม่ได้อยู่ในฐานะที่ต้องปฏิบัติงานในห้องเครื่องเครื่องหนึ่งเท่านั้น หากแต่ได้มีการโยกย้ายไปปฏิบัติงานในที่อื่น ๆ ที่พอใจมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ และที่สำคัญผู้บริหารไม่ได้บริหารงานโดยอาศัยอำนาจเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป ซึ่งแนวคิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่อาจใช้เงินอย่างเดียวเป็นสิ่งจูงใจได้แต่จำเป็นต้องอาศัยเรื่องเกียรติยศความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย โดยเฉพาะภาวะการแข่งขันระหว่างธุรกิจทำให้บทบาทหรือความสำคัญของบุคลากรแต่ละคนมีอิสระที่จะตัดสินใจเลือกปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

2.2.9.2 กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของรัฐ จากความเอาใจใส่เปรียบระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างรัฐบาลจึงได้เข้ามาควบคุมการดำเนินงาน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งธุรกิจจนถึงการเลิกธุรกิจกฎเกณฑ์ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่บัญญัติขึ้นมาทำให้ระบบเศรษฐกิจปัจจุบันถือผลประโยชน์ของส่วนรวม และความเป็นธรรมในสังคมเป็นหลัก โดยเฉพาะรัฐเข้ามามีบทบาทในเรื่องสวัสดิการ รายได้ สภาพการปฏิบัติงาน การจ้างแรงงานในวันหยุด และเงินทดแทนต่าง ๆ ตามกฎหมายแรงงาน เพื่อไม่ให้ผู้บริหาร เอาเปรียบบุคลากรในองค์กรและเน้นกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ได้รับความเป็นธรรมยิ่งขึ้น

2.2.9.3 ความเติบโตด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันบุคลากรปฏิบัติงานโดยอาศัยเครื่องมือ เครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีเป็นเครื่องทุ่นแรง การปฏิบัติงานย่อมมีความซับซ้อนมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องจัดฝึกอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน มีรายได้เพียงพอ ดำรงชีพ มีสวัสดิการเกื้อหนุน มีเกียรติยศชื่อเสียงและความมั่นคงพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติมากที่สุด

2.2.9.4 ความซับซ้อนขององค์กร การดำเนินงานปัจจุบันต้องเผชิญกับความซับซ้อนของปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์กร จำเป็นจะต้องปรับและพัฒนาตนเองให้แข็งแกร่งและรองรับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นความต้องการเงินทุนและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถย่อมมีมากขึ้น โครงสร้างที่ซับซ้อนนี้เองจึงจำเป็นต้องกำหนดให้การดำเนินงานทุกอย่างมีระบบและแนวทางปฏิบัติที่แน่นอน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพ และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน จึงจะทำให้ไม่เกิดปัญหาตามมา

2.2.9.5 การเปลี่ยนแปลงบทบาทของฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะปรัชญาทางการบริหาร ได้เปลี่ยนแปลงไป คือ จากการบริหารงานที่มุ่งหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียวจะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมขององค์กรจะเป็นรูปแบบใด ย่อมมีผลมาจากปัจจัยทางสังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่องค์กรกำหนดไว้ เว้นแต่สภาพแวดล้อม

ปัจจุบันไม่ได้ทำให้ผู้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตมีอิทธิพลเหนือผู้บริโภคนแต่ฝ่ายเดียวเหมือนแต่ก่อน ดังนั้น วัตถุประสงค์ใหม่ของธุรกิจจึงมุ่งสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร ลูกค้า และสังคม ขณะเดียวกันก็จะต้องได้รับผลตอบแทนในรูปของกำไร

สรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญในแง่ของการบริหารจัดการในรูปของทุนมนุษย์ ดังต่อไปนี้

1. ช่วยสร้างความเจริญเติบโตมั่นคงให้แก่องค์กร ในฐานะที่งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมเข้ามาเชื่อมโยงภารกิจต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์กร
2. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความรู้ ความสามารถ และยิ่งจะส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเท เสียสละ จงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น
3. ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวที่จะเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเอง โดยอาศัยความรู้ ความสามารถแบบหลากหลาย
4. ช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีย่อมจะช่วยเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพ มีงานทำ สร้างผลผลิตให้แก่องค์กรและเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศชาติได้อีกทางหนึ่ง

2.2.10 แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.2.10.1 ปัจจุบันแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงและพัฒนา มากขึ้นดังจะเห็นได้จากแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 20 ที่เป็นการบริหาร ตามแนวคิดใหม่เน้นความเป็นระบบโดยผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญด้านนี้จะต้องเพิ่มบทบาทหน้าที่ ในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยถือว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะช่วยเป็นแรงผลักดัน ให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันและมีความก้าวหน้าต่อไปอย่างมั่นคงท่ามกลางสภาวะ การเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่นับวันจะรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้ฝ่ายบริหารและผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมั่นใจ จึงจำเป็นต้องพัฒนาแนวคิด หรือสมรรถนะใหม่ให้อยู่ในกรอบที่เสริมสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ให้แก่องค์กร โดยจะไม่มุ่งเน้นบุคลากร อย่างเดียว แต่จะมีมุมมองที่กว้างขึ้นให้ครอบคลุมแนวคิดในเรื่อง ต่อไปนี้

- 1) แนวคิดด้านธุรกิจ เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โอกาสทางตลาดข้อกำหนดในการแข่งขัน รวมถึงความรู้เชิงวิเคราะห์ด้านการเงิน เทคโนโลยี จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กร เพื่อแสวงหากกลยุทธ์ที่ดีในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าและสู้คู่แข่งในโอกาส ต่าง ๆ ได้

2) แนวคิดด้านเทคนิคการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์สามารถบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สร้างสรรค์ โดยเฉพาะในเรื่องของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การจ้างงาน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล รวมถึงการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดใหม่

3) แนวคิดด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึงความสามารถในการพัฒนาวิสัยทัศน์ขององค์กรไปเป็นกลยุทธ์ที่นำไปสู่การบริหารเชิงรุกที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาและสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ท้าทาย ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับงานขององค์กรและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2.2.10.2 วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์สำคัญที่จะช่วยขยายบทบาทหน้าที่งานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีขอบข่ายของการปฏิบัติที่กว้างขึ้น เพื่อครอบคลุมดูแลการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและองค์กร ดังนี้

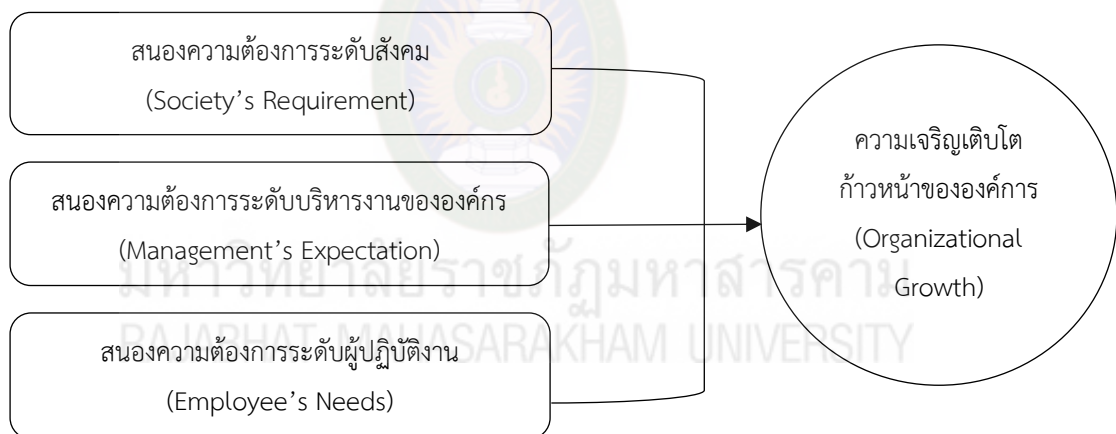
- 1) เพื่อช่วยให้บุคลากรใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) เพื่อช่วยองค์กรดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 3) เพื่อช่วยคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีแรงจูงใจใฝ่หาผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงเข้ามาปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อยกระดับความสามารถ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 5) เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้ปฏิบัติงานในระดับที่พึงปรารถนา

2.2.10.3 นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมยังสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่าง ๆ ได้ดังนี้

- 1) สอนองความต้องการระดับสังคม (Society's Requirements) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่สังคมควรจะได้รับให้บุคลากรทุกคนมีความเป็นอยู่อย่างเหมาะสม มีงานทำ มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นผู้นำที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ต้องการของสังคม

2) สมองความคาดหวังระดับการบริหารงานขององค์กร (Management's Expectation Organization) ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์กรมีความคิดหวังที่จะได้บุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง อันจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดคนเข้าทำงาน โดยดูแลตั้งแต่ก่อนเข้าปฏิบัติงานระหว่างปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความมั่นใจ ความศรัทธาให้แก่บุคลากรทุกคนที่จะเข้ามาร่วมงานและสร้างความแข็งแกร่งให้องค์กร ต่อไป

3) สมองความต้องการระดับผู้ปฏิบัติงาน (Employee's Needs) องค์กรจะต้องตระหนักเสมอว่าบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานทุกคนต่างมุ่งหวังที่จะมีวิถีการดำรงชีวิตที่ดีในสังคม ครอบครัวมีความสุข สังคมยอมรับยกย่อง และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงไม่ควรละเลยต่อความต้องการพื้นฐานที่บุคลากรทุกคนควรจะได้รับเพราะสิ่งเหล่านี้จะย้อนกลับมาสร้างความเจริญเติบโตให้แก่องค์กรในท้ายที่สุด



ภาพที่ 2.3 รวบรวมปัจจัยตอบสนองวัตถุดิบประสงค์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับต่าง ๆ

2.2.11 ทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์

Mayo (1945) ผู้เป็นบิดาการบริหารงานแบบมนุษย์สัมพันธ์เป็นนักสังคมวิทยาทำงานอยู่ฝ่ายการวิจัยอุตสาหกรรมของฮาร์วาร์ด (The Department of Industrial Research at Harvard) เขาได้ชื่อว่าเป็น “บิดาของการจัดการแบบมนุษย์สัมพันธ์หรือการจัดการแบบเน้นพฤติกรรมศาสตร์” เขาและเพื่อนร่วมคณะวิจัย ได้แก่ Dewey, Lewin, Roethlisber and Dickson (1939) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและปฏิกิริยาทางจิตวิทยาของคนงานการทำงานตามสถานการณ์ที่ต่างกันตามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นที่ Western Electric's Hawthorne Plant (1927 - 1932) ในการทดลองของเขาและคณะ

ได้แบ่งการทดลองเป็นระยะต่อเนื่องกัน เครื่องมือนี้คืออะไร / มืองค์ประกอบอะไรบ้าง Hawthorne Studies เป็นการทดลองวิจัยในโรงงาน Western Electric Company ในปี ค.ศ. 1927 - 1932 โดยทีมงาน Hawthorne ภายใต้การนำของ Mayo ประกอบด้วย การวิจัยทดลอง 3 เรื่องใหญ่ : ศึกษาสภาพห้องทำงาน (Room Studies), การสัมภาษณ์ (Interview Studies) และการสังเกตการณ์ (Observation Studies) สรุปผลการศึกษา Hawthorne ปัจจัยด้านปทัสถานทางสังคมเป็นตัวกำหนดปริมาณ ผลผลิตไม่ใช่ปัจจัยด้านกายภาพ ความคิดที่ว่าคนเห็นแก่ตัวต้องการเงินค่าตอบแทนมาก ๆ เป็นการมองแคบ ๆ พฤติกรรมของคนงานถูกกำหนดโดยความสัมพันธ์ภายในกลุ่มสนับสนุนให้มีการทำวิจัยด้านผู้นำต่าง ๆ ผู้นำต้องเปิดโอกาสให้คนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

1. แนวความคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ของ Mayo มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทฤษฎีสามมติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสนับสนุนจากสังคม

1.2 ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ รู้จักและไว้วางใจผู้อื่น รู้จักการติดต่อบุคคลอย่างตรงไปตรงมา การยอมรับและสนับสนุนซึ่งกันและกัน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

1.3 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตยให้อิสระในการคิดแก้ไขปัญหาแก่ผู้ร่วมงาน ให้ผู้ร่วมงานเกิดศรัทธา ให้รู้จุดมุ่งหมายของงานความสำเร็จของงานเป็นของทุกคน สร้างความสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมงานเกิดความรักผูกพันมอบหมายงานที่เขาพอใจสนใจและอยากทำ ให้มีการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน ให้ความรู้สึกร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การทำงานควรมีการประชุมปรึกษาหารือกัน ให้เขามีความรู้สึกรับผิดชอบและรักษาผลประโยชน์ส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้า

1.4 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ เมื่อเพื่อนพูดให้รับฟังอย่างเต็มใจให้ความเป็นกันเองและเป็นมิตร ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจอย่าแสดงว่าตนเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน มีความจริงใจเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีทุกข์ร้อน มีโอกาสในการพบประสังสรรค์นอกเวลาทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน ไม่โยนความผิดหรือชดทอดความผิดให้กับเพื่อนร่วมงาน ใจกว้างและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

1.5 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามหลักพุทธธรรม 3 หมวด ได้แก่ ฆราวาสธรรม 4 สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ สังคหัตถ์ 4 ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมณัตตา พรหมวิหาร 4 เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา

1.6 การสร้างทีม ได้แก่ มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก สมาชิกเข้าใจบทบาทของตน สมาชิกเข้าใจในกติกา กฎระเบียบ การติดต่อสื่อสารที่ดี มีการสนับสนุนระหว่างสมาชิก

สมาชิกเข้าใจกระบวนการทำงาน สมาชิกมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มีความร่วมมือในการทำงาน มีการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถ มีความรู้สึกพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน

1.7 บทบาทของสมาชิกในทีม ได้แก่ บทบาทของแต่ละคนในทีม พฤติกรรมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาทของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

1.8 ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบ และผูกพัน ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะ ความจำเป็นต้องพัฒนาความเข้าใจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน

1.9 การสร้างความสัมพันธ์ในทีมงาน ได้แก่ ให้เกิดความรับผิดชอบในทีม ให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและปทัสถานสังคม ให้เกิดความเข้าใจในการเผยแพร่ข่าวสาร ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันมีการแข่งขันในการบริหาร ไม่มีการแบ่งแยกศาสนา ไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานและบริหารงานบุคคล ปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจกับความต้องการของบุคคล 10.4 ทฤษฎีแรงจูงใจต่าง ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้

2. องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

2.1 เข้าใจตนเอง ทุกคนต้องรู้จักตัวเราเองให้มากที่สุด รู้ว่าอะไรคือจุดอ่อน จุดแข็ง ควรจะปรับแก้จุดอ่อนอย่างไรให้ดีขึ้น ควรจะใช้จุดแข็งของตนให้เป็นประโยชน์อย่างไร ข้อดี ข้อเสีย ของตนเองคืออะไร อะไรที่จะทำให้การทำงานไม่เกิดปัญหา อะไรที่เราโดดเด่นที่จะช่วยเพิ่มความสำเร็จของงานได้ดี เมื่อเรารู้จักตนเองดีอย่างถ่องแท้แล้วเราก็จะสามารถประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมว่าจะอะไรควรหรือไม่ควรทำ อะไรที่เกิดประโยชน์ อะไรที่ทำแล้วจะสร้างผลกระทบ เป็นต้น

2.2 เข้าใจผู้อื่น เมื่อเรารู้จักตนเองอย่างดีแล้วเราก็ควรที่จะเรียนรู้การรู้จักผู้อื่นด้วยเช่นกัน การเรียนรู้นี้ยังหมายถึงการใส่ใจ ให้ความสำคัญระหว่างกัน รวมไปถึงการเคารพซึ่งกันและกันด้วย การรู้จักความสามารถ จุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น ทำให้เราสามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกันได้ดี หรือช่วยสนับสนุนเกื้อกูลกันได้ ช่วยอุดช่องโหว่ให้แกกัน ตลอดจนรู้จักขอบพรมที่นำไปสู่การช่วยกันแก้ปัญหาได้ดี เป็นต้น

2.3 ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อรู้เขารู้เราแล้ว ก็ควรที่จะเรียนรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่มีใครในโลกนี้ที่เหมือนกัน ทุกคนย่อมมีความคิดเป็นของตัวเอง แต่ทุกคนก็ต้องเรียนรู้ที่จะฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและยอมรับในความแตกต่างระหว่างกัน การยอมรับความแตกต่าง ไม่ใช่การที่จะต้องปรับความคิดให้เหมือนกันหรือไปในทิศทางเดียวกันเสียหมด การเห็นต่างนั้นไม่ใช่สิ่งผิดแต่การยอมรับฟังจะทำให้เราสามารถเห็นข้อมูลได้รอบด้านขึ้น วิเคราะห์ได้หลายมิติขึ้น และอาจได้หนทางการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดก็ได้แล้วก็ต้องเข้าใจว่าความแตกต่างไม่ใช่การแบ่งพวก

แบ่งฝักแบ่งฝ่าย แต่เป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีเหตุผลคนละรูปแบบเห็นต่างได้แต่ก็ต้องยอมรับความเห็นต่างระหว่างกันและท้ายที่สุดต้องยอมรับข้อสรุปสุดท้ายร่วมกันให้ได้ เพื่อที่จะดำเนินร่วมกันในทิศทางเดียวกัน

3. กระบวนการสื่อสาร (The Communication Process) ภายในองค์กร

3.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า รวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการ การบังคับการสั่งงาน การสื่อสารจากระดับบนลงล่างเป็นอีกหนึ่งหัวใจสำคัญ หัวหน้าต้องรู้จักสั่งงานและบริหารลูกน้องให้เป็น

3.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผ่านจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระดับบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารรูปแบบนี้ควรคำนึงถึงความอาวุโสด้วย สื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะและควรมีความเป็นทางการมากกว่าในระดับเดียวกัน

3.3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผ่านกันในระดับเดียวกัน ทั้งกับบุคคล หรือกับต่างหน่วยงานกัน การสื่อสารในระดับ

4. ทักษะ (Attitude)

ทัศนคติของผู้ร่วมงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างกัน หากบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่สวนทางกันไม่ยอมรับทัศนคติกันและกันก็ย่อมยากที่จะเกิดมนุษยสัมพันธ์อันดี หากทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันแล้วก็ย่อมทำให้สามารถกำหนดทิศทางร่วมกันได้ง่ายและชัดเจนขึ้นได้ด้วย ทัศนคตินั้นตั้งแต่เรื่องของทัศนคติในการทำงานไปจนถึงทัศนคติเกี่ยวกับคนด้วยนั่นเอง

5. สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร (Working Environmental and Organization Culture)

ปัจจัยที่เอื้อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ได้ง่ายขึ้นก็คือเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในเรื่องของกายภาพที่เป็นเรื่องของสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรอบไปจนถึงเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความสุข ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่แก่งแย่งชิงดี หรือทะเลาะเบาะแว้งกันจนทำให้งานและองค์กรเสียหาย นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรที่ดีก็ยังเป็นสิ่งสำคัญเพราะมันเอื้อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันได้ง่ายขึ้น หากวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่เอื้อต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ อย่างเช่นองค์กรที่มีวัฒนธรรมของการแข่งขันส่วนบุคคลที่สูงก็ยากที่จะทำให้องค์กรเกิดมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกันได้

5.1 Good Workplace คือ สถานที่ทำงานต้องเอื้อให้เกิดความสนุกสนานในการทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน มีสุขภาวะที่ดี และไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานใด ๆ

5.2 Good People คือ บุคลากรที่ดียอมทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีตามไปด้วย หากองค์กรมีแต่คนเก่งและดีที่มีทัศนคติที่ดีไปในทิศทางเดียวกันก็ยอมทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้นได้ด้วย

5.3 Good Working System คือ นอกจากสถานที่และคนแล้วระบบการทำงานที่ดีปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยอยู่เสมอหรือแม้แต่ Update เทคโนโลยีให้ก้าวตามทันโลกก็ยอมทำให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น ไม่ติดขัด เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งการมีระบบที่ดีจะทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีกับองค์กรได้

6. การเคารพและเชื่อถือซึ่งกันและกัน (Respect)

การเคารพซึ่งความต่างของกันและกันจะทำให้เราให้เกียรติผู้อื่น ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นยอมรับความแตกต่างที่มีอยู่ในตัวทุกคนซึ่งไม่มีใครเหมือนกัน และนั่นจะส่งผลให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้นได้ในองค์กร หากเราเห็นแก่ตัว เอาตนเป็นใหญ่ ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นก็ยอมต้องทำให้เกิดความขัดแย้งกันได้ง่าย มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างกันก็จะมีปัญหาตามมาเช่นกัน

7. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

หากองค์กรมีปัจจัยที่เอื้อต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในทุกรูปแบบแล้วแต่ลืมใส่ใจเรื่องระบบทำงานที่ดี หรือไม่ส่งเสริมระบบการทำงานเป็นทีมก็อาจทำให้มนุษยสัมพันธ์ในองค์กรเกิดความสั่นคลอนได้ องค์กรควรใส่ใจและฝึกการทำงานเป็นระบบทีมจนกลายเป็นวิถีปกติ เพราะระบบการทำงานเป็นทีมนี้แหละที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างมนุษยสัมพันธ์และพัฒนาต่อไปให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นนั่นเอง

8. สาเหตุให้มนุษยสัมพันธ์ในองค์กรล้มเหลว

มนุษยสัมพันธ์ในองค์กรนั้นไม่ใช่เรื่องที่สร้างขึ้นกันได้ง่าย ๆ แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นสิ่งที่ถูกทำลายลงได้ง่ายเช่นกัน ดังนั้นองค์กรควรใส่ใจและเฝ้าระวังในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรนี้ให้ดี เพราะมันอาจเป็นสาเหตุสร้างความเสียหายที่อาจบานปลายได้อย่างไม่น่าเชื่อ

8.1 การขาดความไว้วางใจกัน หากบุคลากรในองค์กรไม่มอบความจริงใจให้แก่กันแล้วก็ยอมทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจกันได้ และเมื่อแต่ละคนไม่ไว้วางใจหรือเคารพซึ่งกันและกันก็จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันเห็นห่างขึ้นเรื่อย ๆ และอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ ความสามัคคีลดลงและเป็นบ่อเกิดให้องค์กรล่มสลายได้ในที่สุด

8.2 ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูล การร่วมแรงร่วมใจกันอย่างดีนั้นย่อมเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่สุด แต่หากองค์กรขาดความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เห็นแก่ตัว หรือแม้แต่ไม่ช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อยามเกิดวิกฤตนั้นยอมทำให้ระบบมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรเสื่อมเสียลงได้ การร่วมมือกันขับเคลื่อนองค์กรก็เป็นไปได้ยากและเกิดปัญหาในที่สุด

8.3 ขาดผู้นำที่ดี บางครั้งผู้นำถือเป็นกุญแจสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้เกิดการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรระหว่างกัน ตลอดจนควบคุมดูแลไม่ให้เสียความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่หากมีผู้นำที่ไม่ดี ไม่แข็งแกร่งหรือควบคุมสถานการณ์ไม่เป็น ตลอดจนเห็นแก่ตัวยอมทำให้ลูกน้องขาดความสามัคคี แยกแยก และทำให้องค์กรเสียหายในที่สุด

8.4 ขาดแรงจูงใจที่ดี แรงจูงใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญ หากไม่มีแรงจูงใจก็อาจทำให้พลังในการทำงานลดลงได้ หากองค์กรไม่ใส่ใจในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ แล้ว ก็ยอมทำให้การทำงานในองค์กรนั้นเกิดความเบื่อหน่าย ล่าช้า ช้าเคลื่อนช้าและอาจทำให้การงานเสียหายได้เช่นกัน

8.5 ทะเลาะเบาะแว้ง หากบุคลากรมีความเห็นที่ไม่ลงรอยกันจนเกิดการทะเลาะเบาะแว้งกันขึ้นก็อาจเป็นเหตุให้ทำลายความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันลงได้ การควบคุมไม่ให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งจึงเป็นสิ่งที่ต้องระวังให้มากที่สุด การทะเลาะเบาะแว้งกันนี้ยอมทำให้มนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสั่นคลอนเกิดผลเสียต่อบุคคลและองค์กรได้

8.6 สภาพแวดล้อมในการทำงานแย่ ปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีในองค์กรนั้น ก็คือ เรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานหากสภาพแวดล้อมแย่ก็ยอมก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกันที่ไม่ดีได้ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลซึ่งสามารถทำลายมนุษยสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรลงได้เพราะไม่มีใครอยากทำงานอยู่ท่ามกลางสภาวะที่ไม่มีความสุขหรือเกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เต็มไปด้วยปัญหามากมายล้อมรอบตัว

8.7 เชื่อความเท็จ รับสารโดยไม่กลั่นกรอง ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง ตลอดจนข่าวลือ หรือการนินทาที่ไม่มีมูล บางครั้งก็เป็นเหตุให้เกิดความบาดหมางที่นำไปสู่การแตกแยกกันได้ มนุษยสัมพันธ์ก็จะพังทลายในที่สุด ดังนั้นหากบุคลากรไม่มีความไว้วางใจกัน รับสารโดยไม่กลั่นกรองไม่หาข้อมูลข้อเท็จจริงก่อนตัดสินใจเชื่อหรือแม้แต่มีการใส่ร้ายให้ความเท็จระหว่างกัน นอกจากจะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แย่แล้วยังเป็นบ่อเกิดของการระแวง ไม่ไว้วางใจ และไม่สร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี หรือเป็นต้นเหตุให้มนุษยสัมพันธ์อันดีเสียหายลงในที่สุด ดังนั้นควรฟังหูไว้หู หาข้อมูลที่แท้จริงเพื่อพิจารณาประกอบการตัดสินใจยึดหลักความถูกต้องเป็นเกณฑ์

8.8 ปัจจัยอื่น ๆ ปัจจัย ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่อาจไม่ได้เกิดขึ้นจากมนุษย์หรือเป็นเหตุการณ์ที่คาดเดาไม่ได้ อย่างเช่น สภาวะเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ คู่แข่งที่เก่งฉกาจจนทำให้รายได้เราลดลง หรือแม้แต่การปรับเปลี่ยนนโยบายรัฐบาลที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ เหล่านี้อาจเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ไม่ว่าจะแต่ปัญหาด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรในมิติต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมีหลากหลายปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญเพราะมันจะทำให้เกิดสายสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นขึ้นเกิดมนุษยสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรที่ดีขึ้น

และเกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะมนุษย์ถือเป็นตัวแปรสำคัญขององค์กรตลอดจนผลผลิตของธุรกิจและการหันมาใส่ใจความสำคัญของมนุษย์ก็เป็นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักเรื่องนี้อย่างจริงจังเพื่อสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.3 บริบททั่วไป

2.3.1 สำนักงานอัยการ

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นส่วนราชการที่มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น และเป็นนิติบุคคล โดยมีอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชาและเป็นผู้แทนนิติบุคคล ด้วยเหตุที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 255 กำหนดให้องค์กรอัยการเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการเป็นอิสระไม่อยู่การกำกับของฝ่ายบริหารแต่องค์กรอัยการยังคงเป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการตามมาตรา 78 (4) ประกอบกับอัยการสูงสุดมีนโยบายเพื่อประชาชน การสั่งคดีของพนักงานอัยการและอัยการสูงสุดจะต้องเป็นไปโดยอิสระ สุจริต เทียงธรรม และรวดเร็ว สร้างความศรัทธาให้แก่ประชาชนให้สังคมและหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั้งหลายเชื่อมั่นว่าองค์กรอัยการเป็นกลางและเป็นที่ยังพาทาทางกฎหมายได้อย่างแท้จริง รวมทั้งนโยบายด้านการพัฒนากระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการอัยการที่จะธำรงไว้ซึ่งความเป็นกลาง สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลข้างต้น

นอกจากนี้ สำนักงานอัยการสูงสุดยังได้กำหนดแนวทางในการนำวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2549 มาใช้ในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในโดยได้แจ้งเพื่อทราบและถือปฏิบัติตามหนังสือที่ อส 0001 (ผต) / ว 155 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2555 สำนักงานอัยการสูงสุดจึงต้องปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาลให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และสถานะของสำนักงานอัยการสูงสุดที่เป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล นโยบายอัยการสูงสุดสำนักงานอัยการเป็นสำนักงานส่วนราชการขององค์กรอัยการเป็นอิสระไม่อยู่ในบังคับ หรือสังกัดกระทรวงใด มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความเลิศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (สำนักงานอัยการสูงสุด “แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2559 - 2562”)

2.3.1.1 สำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ และงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการแล้วให้มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย

- 1) ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายรวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน
- 2) ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ
- 3) ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่นิติบุคคล ซึ่งมีใช้หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น ทั้งนี้ตามที่เห็นสมควร
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง หรือคดีปกครองแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งพนักงานอัยการได้รับดำเนินคดีให้
- 5) ดำเนินการตามที่ คณะรัฐมนตรีร้องขอ เว้นแต่การดำเนินการนั้นจะขัดต่องานในหน้าที่หรืออาจทำให้ขัดต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ
- 6) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ
- 7) ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความสะดวกธรรมาภิบาลการรักษาสภาพประโยชน์ของรัฐและประชาชน
- 8) ติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด
- 9) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด

2.3.1.2 ข้าราชการฝ่ายอัยการ มี 2 ประเภท คือ

- 1) ข้าราชการอัยการ คือ ข้าราชการผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการดำเนินคดีตามกฎหมายซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ
- 2) ข้าราชการธุรการ คือ ข้าราชการผู้มีหน้าที่ในทางธุรการ

2.3.2 จังหวัดขอนแก่น

เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ตรงกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยว ทั้งทางธรรมชาติและโบราณสถานมากมาย มีความเจริญรุ่งเรืองในด้านต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางทางการศึกษา คือ เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัฒนธรรมและประเพณีต่าง ๆ มากมายนอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามและสะดวกในการคมนาคมตลอดปี มีเขตการปกครองทั้งหมด 20 อำเภอ 3 กิ่งอำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง, อำเภอภูเวียง, อำเภอบ้านไผ่, อำเภอพล, อำเภอน้ำพอง, อำเภอชุมแพ, อำเภอฆ้องชัย,

อำเภอหนองเรือ, อำเภอกระนวน, อำเภอหนองสองห้อง, อำเภอชนบท, อำเภอสีชมพู, อำเภอเวียงน้อย, อำเภอเวียงใหญ่, อำเภออุบลรัตน์, อำเภอบ้านฝาง, อำเภอเขาสมบก, อำเภอพระยืน, อำเภอเปือยน้อย, อำเภอภูพาน, กิ่งอำเภอหนองนาคำ, กิ่งอำเภอซำสูง และกิ่งอำเภอโคกโพธิ์ชัย โดยในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นนั้น มีสำนักงานอัยการในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น และอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีทั้งหมด 12 สำนักงาน ดังต่อไปนี้ คือ

- 1) สำนักงานอัยการภาค 4
- 2) สำนักงานคดีปกครองขอนแก่น
- 3) สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริตภาค 4
- 4) สำนักงานคดีศาลสูงภาค 4
- 5) สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น
- 6) สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงขอนแก่น
- 7) สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัว จังหวัดขอนแก่น
- 8) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น
- 9) สำนักงานอัยการจังหวัดพล
- 10) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพล
- 11) สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ และ
- 12) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดชุมแพ

2.3.2.1 โดยในแต่ละสำนักงานจะมีลักษณะงานที่แตกต่างกันตามภาระงานหรือหน้าที่ของสำนักงานนั้น ๆ ดังมีกรอบภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมทั้งงานในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการตุลาการ ดังต่อไปนี้

1) สำนักงานอัยการภาค 4

ตั้งอยู่ที่ถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีสำนักงานในความควบคุมดูแล ทั้งหมด 51 หน่วยงาน ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 12 จังหวัด คือ จังหวัดขอนแก่น, จังหวัดกาฬสินธุ์, จังหวัดมหาสารคาม, จังหวัดร้อยเอ็ด, จังหวัดมุกดาหาร, จังหวัดเลย, จังหวัดหนองบัวลำภู, จังหวัดอุดรธานี, จังหวัดหนองคาย, จังหวัดบึงกาฬ, จังหวัดนครพนม และ จังหวัดสกลนคร มีอธิบดีอัยการภาคเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1.1) รับผิดชอบการบริหารงานและปฏิบัติงานในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ และคำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุด

1.2) รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการภาคตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

1.3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.4) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการในสำนักงานอัยการภาค 4 มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

14.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานอัยการภาค

14.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2) สำนักงานคดีปกครองขอนแก่น

สำนักงานคดีปกครองขอนแก่น ปัจจุบันมีเขตพื้นที่ที่ตลอดท้องที่จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดมุกดาหาร รวม 4 จังหวัด ดังนั้น คดีปกครอง ซึ่งผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือมูลคดีเกิดขึ้นภายใน 4 จังหวัด ดังกล่าว จะต้องดำเนินการฟ้องคดี หรือแก้คำฟ้องต่อศาลปกครองขอนแก่น มีพนักงานอัยการมีหน้าที่รับว่าต่างแก้ต่างคดีปกครอง ให้แก่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองขอนแก่น ซึ่งเป็นคดีที่เป็นข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือในกำกับดูแลของรัฐบาลกับเอกชน หรือระหว่างหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในบังคับบัญชา หรือในกำกับดูแลของรัฐบาลด้วยกัน ซึ่งเป็นข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการกระทำ หรือการละเว้นการกระทำที่หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำที่หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ทั้งนี้ตามที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 บัญญัติไว้ กล่าวคือ

2.1) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดเนื่องจากการกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็น หรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจ

2.2) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

2.3) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครองหรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

2.4) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง

2.5) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด

2.6) คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง

2.7) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการในสำนักงานคดีปกครองขอนแก่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.7.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานคดีปกครองขอนแก่น

2.7.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3) สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริตภาค 4

รับผิดชอบในการดำเนินคดีทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งปวงตามกฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 4 มีอำนาจครอบคลุม 12 จังหวัดภาคอีสานตอนบน ได้แก่ ขอนแก่น, อุดรธานี, กาฬสินธุ์, หนองบัวลำภู, นครพนม, มหาสารคาม, มุกดาหาร, ร้อยเอ็ด, เลย, สกลนคร และหนองคาย มีอธิบดีอัยการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

3.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการในสำนักงานปราบปรามการทุจริตภาค 4 มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

3.1.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานคดีปราบปรามการทุจริตภาค 4

3.1.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4) สำนักงานคดีศาลสูงภาค 4

การดำเนินคดีอาญาชั้นอุทธรณ์และฎีกาในเขตท้องที่สำนักงานอัยการภาค 4 ให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 มีอธิบดีอัยการเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ รับผิดชอบการดำเนินคดีอาญาทั้งปวงที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการภาค 4 ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดในชั้นอุทธรณ์และฎีกา

4.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการในสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

4.1.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4

4.1.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5) สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น

มีอัยการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการมีอำนาจและหน้าที่ รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งว่าด้วยการนั้น

5.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

5.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงิน และบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น

5.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6) สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงขอนแก่น

มีอัยการจังหวัดคดีศาลแขวงเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่ รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแขวงหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลแขวง แล้วแต่กรณี

6.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงขอนแก่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

6.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงจังหวัดขอนแก่น

6.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

7) สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัว

มีอัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่ รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดหรือแผนกคดีเยาวชน และครอบครัวในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งว่าด้วยการนั้น

7.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

7.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น

7.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

8) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น

มีอธิบดีอัยการเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการมีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนระหว่างประเทศรับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอรรถคดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย และการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน ศึกษา วิจัย และพัฒนาระบบ รูปแบบ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการดังกล่าวปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

8.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดขอนแก่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

8.1.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดขอนแก่น

8.1.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

9) สำนักงานอัยการจังหวัดพล

มีอัยการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการมีอำนาจและหน้าที่ รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

9.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการในสำนักงานอัยการจังหวัดพล มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

9.1.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานอัยการจังหวัดพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

9.1.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

10) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพล

มีอธิบดีอัยการเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการมีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนระหว่างประเทศรับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอรรถคดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย และการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน ศึกษา วิจัย และพัฒนาระบบ รูปแบบ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการดังกล่าวปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

10.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดขอนแก่น สาขาพล มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

10.1.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น สาขาพล

10.1.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

11) สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ

มีอัยการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการมีอำนาจและหน้าที่ รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

11.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการในสำนักงานอัยการจังหวัดพล มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

11.1.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

11.1.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

12) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น สาขาชุมแพ

มีอธิบดีอัยการเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการมีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนระหว่างประเทศรับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอรรถคดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย และการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน ศึกษา วิจัย และพัฒนาระบบ รูปแบบ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการดังกล่าวปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

12.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดขอนแก่น สาขาชุมแพ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

12.1.1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น สาขาชุมแพ

12.1.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

13) ข้าราชการธุรการ

ข้าราชการธุรการเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นงานสารบรรณ งานเอกสาร งานพัสดุ งานด้านการเงิน และการประสานงานด้านต่าง ๆ ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ มีขอบเขตและภาระงาน ดังต่อไปนี้

13.1) งานสารบรรณ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับ - ส่ง และลงทะเบียน หนังสือราชการ คัดแยกหนังสือและการเสนอหนังสือ งานร่างโต้ตอบหนังสือราชการ งานเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือราชการ งานแจ้งเวียนหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ ให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง รับทราบเพื่อถือปฏิบัติ นำแฟ้มเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนาม หรือสั่งการ งานค้นหาเอกสารต่าง ๆ งานลงเวลา และตรวจสอบการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

13.2) งานเอกสารการพิมพ์ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือราชการ การพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ การทำสำเนาหนังสือ เช่น ถ่ายเอกสารอัดสำเนา การเรียบเรียง และจัดทำรูปเล่ม การจัดพิมพ์คำสั่ง ต่าง ๆ เป็นต้น

13.3) งานประชุม ปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำหนังสือเชิญประชุม และเชิญประชุม การประสานด้านสถานที่และอาหารในการประชุม การจัดเตรียมเอกสารในการประชุม การบันทึกการประชุม การจัดส่งรายงานการประชุม เป็นต้น

13.4) งานประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำและพัฒนาโฮมเพจ ขององค์กรการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านโฮมเพจ การจัดทำเอกสาร วารสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอก การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร

13.5) งานพัสดุและการเงิน ปฏิบัติด้านงานประสานการจัดซื้อจัดจ้าง งานทะเบียนคุมพัสดุ และรายงานการเบิกจ่ายพัสดุ งานเบิกจ่ายพัสดุ งานการเงิน (เบิกจ่ายค่าตอบแทน) การเบิกจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาและนอกเวลา ราชการของฝ่าย การเบิกจ่ายค่าบริการ รถรับส่งบุตรหลาน เบิกจ่ายค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

13.6) งานงบประมาณ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ การจัดทำแผนการใช้จ่ายการควบคุม ดูแล และกำกับการเบิกจ่ายงบประมาณ การติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามโครงการของฝ่าย

- 13.7) งานรายงานผลการดำเนินงาน การรายงานผลการดำเนินงาน
ของฝ่ายประจำปีการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณของฝ่ายประจำปี
- 13.8) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงกมล คณโฑเงิน (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิต (Quality of Life Index) ของประชาชนในพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง มีค่าเท่ากับ 69.83 (จากคะแนนเต็ม 100.00) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนในพื้นที่มาบตาพุดมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อนำค่าดัชนีคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง ไปเปรียบเทียบกับค่าดัชนีคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตควบคุมมลพิษ 3 พื้นที่ ซึ่งได้แก่ พื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร และพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและคำนวณค่าดัชนีคุณภาพชีวิตด้วยวิธีเดียวกัน พบว่าในแต่ละพื้นที่มีค่าดัชนีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เนื่องจากในแต่ละพื้นที่มีสภาพปัญหาและสาเหตุที่ประกาศเป็นเขตควบคุมมลพิษแตกต่างกัน โดยพบว่า ค่าดัชนีคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่มาบตาพุด มีค่าต่ำกว่าพื้นที่อื่น ในขณะที่ประชาชนในพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีค่าดัชนีคุณภาพชีวิตเท่ากับ 80.0 สูงกว่าพื้นที่อื่น ซึ่งถือว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี รองลงมาคือ พื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีค่าดัชนีคุณภาพชีวิต เท่ากับ 76.7 และพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีค่าดัชนีคุณภาพชีวิต เท่ากับ 75.1 ถือว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเช่นเดียวกัน

พิมพ์ โหล่คำ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา ในจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีคุณภาพชีวิตโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยที่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน บรรณาการทางสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะการบริหารงาน ความเกี่ยวข้องของสังคมสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ตัวแปรกลุ่มปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต และความรับผิดชอบ ตัวแปรกลุ่มปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ การบังคับบัญชา นโยบายบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และความเหมาะสมของรายได้ ตัวแปรกลุ่มคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ความรู้ความสามารถสำหรับการทำงาน การมีส่วนร่วม ความเพียงพอในชีวิต และความสามารถในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับมาก

น้ำฝน รัตนพระ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 257 คน โดยได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อนำมาคำนวณหาขนาด ตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, อ้างอิงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) ในกรณีทราบจำนวนที่แน่นอนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามและนำข้อมูลมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามได้กลับมา 100% ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในสังคม และด้านบูรณาการทางสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะ ผลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนต้องการให้มีการกำหนดสวัสดิการ ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ควรมีนโยบายหรือประกาศเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น และการทำตำแหน่งของสายสนับสนุนให้ชัดเจน มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ถูกสุขลักษณะ สะอาด และมาตรการด้านรักษาความปลอดภัยทั่วทั้งมหาวิทยาลัยและควรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน

มนัสตา ฤทธิ์ดำรงเกียรติ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลจังหวัดสมุทรสงคราม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดสมุทรสงคราม ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรม ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ยกเว้นข้าราชการตุลาการ จำนวน 31 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบความถูกต้องโดยอาจารย์ที่ปรึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลจังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านลักษณะของงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ตามลำดับ Publisher สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ศิววรรณจ์ ทวีหิรัญรัตน์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 - 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณแผ่นดิน รายได้ / เดือน 15,001 - 25,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป บุคลากรมีคุณภาพชีวิต การทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะ งานอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ / เดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุทธิพงศ์ อ่อนจันทร์อบ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิต การทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านบูรณาการทางสังคม และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านสมดุลระหว่างชีวิต ส่วนตัวกับการทำงาน ด้านการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล หรือโอกาส พัฒนาศักยภาพ 2) บุคลากร กรมทรัพยากรน้ำ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้องค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กรและอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร 3) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พันธิวิลา ชีวะวงศ์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดินในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิต การทำงานในระดับมาก มี 2 ด้าน คือ ด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม และด้านลักษณะ การบริหาร คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง มี 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน ร่วมกัน ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้า

และความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพียงพอเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ตามลำดับและลำดับที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว จากข้อมูลดังกล่าวการที่ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน คือ การปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกันอยู่บ้าง ลักษณะงานค่อนข้างเปิดโอกาสให้มีอิสระทางความคิดในการทำงาน การโยกย้าย และสลับสายปฏิบัติงานจากหน้าที่หนึ่งไปยังอีกหน้าที่หนึ่ง มีการสอบถามความสมัครใจอยู่บ้าง รายได้ที่ได้รับค่อนข้างมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่รับผิดชอบ สถานที่ทำงานไม่ค่อยมีเสียงดังรบกวน และมีแสงสว่างค่อนข้างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และข้าราชการสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ โดยไม่ค่อยมีผลกระทบระหว่างกัน ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ข้าราชการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย / เดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษา ส่วนข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องตามสมมติฐานการศึกษา มีประเด็นอภิปราย ดังนี้ เพศ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกันในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพียงพอเป็นธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่แตกต่างกันในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพียงพอเป็นธรรม (เบญจมาศ พรหมมา, 2557) พบว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพียงพอเป็นธรรม มากกว่า อายุ 30 - 40 ปี ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พบว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปี และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวพบว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี และอายุ 41 - 50 ปี มีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มากกว่า อายุ 30 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานภาพสมรส เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ และใช้ความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน

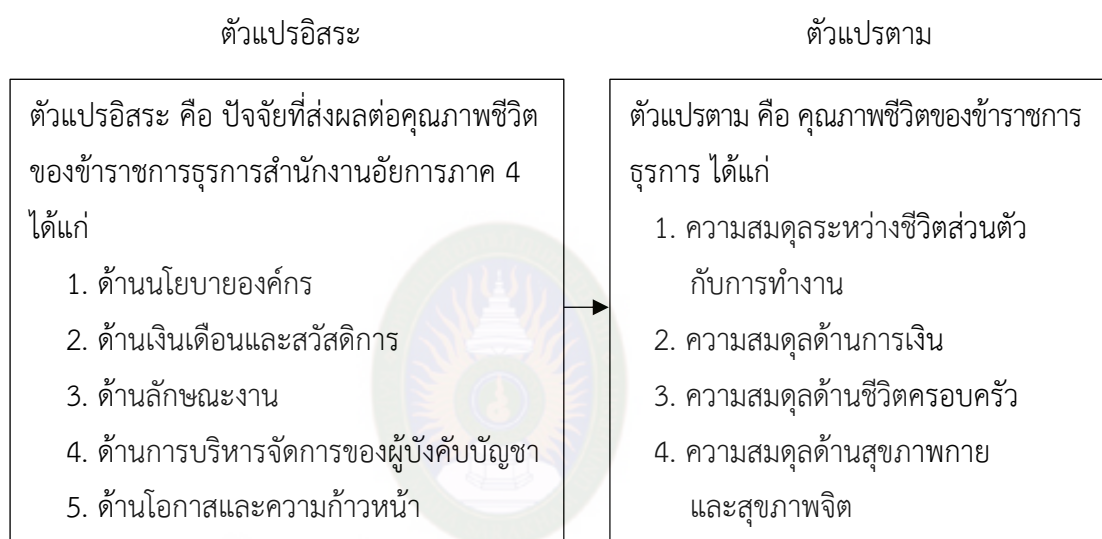
มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่แตกต่างกันในด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ประสพการณ์ในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ประสพการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ไม่แตกต่างกัน (สิริรัตน์ เนาวนัต 2556) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ พรหมมา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดชัยนาท พบว่า อายุงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายได้เฉลี่ย / เดือน เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า รายได้เฉลี่ย / เดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่แตกต่างกันในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตำแหน่งงานปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ตำแหน่งงานปัจจุบัน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่แตกต่างกันในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (สิริรัตน์ เนาวนัต 2556) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุลวัลย์ หมีแรตร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจ ในการเข้าสู่อาชีพ และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท เอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิง เนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 29 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย / เดือน 15,000 - 25,000 บาท มีประสพการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน น้อยกว่า 5 ปี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงานส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยแรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ ด้านผลตอบแทนทางการเงิน ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยแรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 59.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุดารัตน์ สีลัง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้การศึกษาแบบผสมผสาน โดยกลุ่มตัวอย่างในการใช้แบบสอบถาม คือ ข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 310 นาย ด้วยวิธีสุ่มแบบตามสะดวกตามสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ข้าราชการตำรวจระดับสัญญาบัตร จำนวน 5 นาย ด้วยวิธีสุ่มแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลใช้รูปแบบการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ธรรมเนียมในองค์กร การบูรณาการทางสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ระดับชั้นและสายงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ธรรมเนียมในองค์กรและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลการปฏิบัติราชการ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และธรรมเนียมในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ แนวทางการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงาน ควรให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ตามลำดับ

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ซึ่งได้ศึกษามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ (Maslow) (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2557), สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2557), วารสารคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข (Quality of Life Work and Happiness) (2559)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 101 คน (อัยการสำนักงานอัยการสูงสุด, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 81 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3 - 1)$$

จากสูตร n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกินได้ไม่เกิน .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{101}{1 + 101(.05)^2} \\ n &= 81 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 81 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว (81) เป็นขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อยที่ต้องนำมาศึกษา อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้กำหนดประเภทของแต่ละสำนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลของสำนักงานอย่างสมบูรณ์ จึงกำหนดให้แต่ละสำนักงาน (ฝ่ายทั้งหมด มี 12 สำนักงาน) ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่าง 81 ซึ่งถือว่ามีความสูงที่มากกว่าขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างนี้ ซึ่งสอดคล้องกับ เคอร์ลิงเกอร์ (Lilert's Scale) ระบุว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยขึ้นอยู่กับระดับความถูกต้องของการวิจัยและจำนวนตัวแปรในการวิจัย กล่าวคือ ถ้าต้องการให้การวิจัยมีความถูกต้องมากและคลาดเคลื่อนน้อยต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ และถ้าประชากรมีลักษณะที่หลากหลายจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีลักษณะใกล้เคียงกันและถ้าการวิจัยมีตัวแปรจำนวนมากหลายตัวจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า การวิจัยที่มีจำนวนตัวแปรน้อยกว่า ดังนั้นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก 81 คน จึงถือว่าไม่เป็นกำหนดขนาดตัวอย่างที่ฝ่าฝืนเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1 จำนวนข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ลำดับที่	ชื่อสำนักงาน	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
1	สำนักงานอัยการภาค 4	22	18
2	สำนักงานคดีปกครองขอนแก่น	8	6
3	สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริตภาค 4	9	7
4	สำนักงานคดีศาลสูงภาค 4	9	7
5	สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น	15	12
6	สำนักงานคดีศาลแขวงขอนแก่น	11	9
7	สำนักงานคดีเยาวชนและครอบครัวขอนแก่น	5	4
8	สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น	4	2
9	สำนักงานอัยการจังหวัดพล	7	6
10	สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพล	2	2
11	สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ	7	6
12	สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดชุมแพ	2	2

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ Likert (1961, อ้างถึงใน ศิววรรณจ์ ทวีศิริธรรมาภิบาล, 2558, น. 42) ในการวัดระดับคุณภาพชีวิต ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายความว่า มากที่สุด

4 หมายความว่า มาก

3 หมายความว่า ปานกลาง

2 หมายความว่า น้อย

1 หมายความว่า น้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนมาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ตามสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้นของเกณฑ์}} \quad (3 - 2)$$

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์คะแนนระดับการปฏิบัติงาน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ วิธีการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความชำนาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต.ดร.อรัญ ชูยกระเดื่อง วุฒิการศึกษา ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (คศ.ด.) สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ตำแหน่งอาจารย์สังกัดสาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา อาจารย์สังกัดสาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิตย์ ไศกค้อ วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่งอาจารย์สังกัดสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3. พันตำรวจตรี สันติ มุริจันท์ วุฒิการศึกษา นิติศาสตรมหาบัณฑิต และเนติบัณฑิตไทย (น.ม.) ตำแหน่ง อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น (สาขาคุมแพ) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

ขั้นที่ 6 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยวิเคราะห์หาค่า IOC (Item - Objective Congruence Index) ดัชนีความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป ค่า IOC เท่ากับ 0.67 – 1.00

ขั้นที่ 7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Tryout) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธีการของครอนบาส (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีเกณฑ์การตัดสินว่าถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้เคียง 1.00 (ประมาณ 0.80 ขึ้นไป) จะไม่แก้ไขคำถาม แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.80 ก็จะมีการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รวมได้เท่ากับ 0.85 ค่าความเชื่อมั่น ดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ จึงถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการตามระเบียบวิธีการทางสถิติ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์พหุคูณอิทธิพลถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

1.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนาความด้วยการแจกแจงความถี่

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นขั้นตอน ดังนี้

3.1 ยื่นความจำนงขอหนังสือราชการ จากอธิบดีอัยการภาค 4 เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

3.2 ยื่นหนังสือราชการเพื่อขออนุญาตหน่วยงานเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

4.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

4.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่

ระยะที่ 2 เสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

1. ประชากรเป้าหมาย

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาและร่วมเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------|-----------------|
| 1.1 ตัวแทนผู้บริหาร | จำนวน 2 คน |
| 1.2 ตัวแทนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน | จำนวน 3 คน |
| 1.3 ตัวแทนข้าราชการประจำ | จำนวน 10 คน |
| | รวม จำนวน 15 คน |

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือเป็นชุดคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย

- 2.1 หัวข้อปัญหา / วิเคราะห์สภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน
- 2.2 รูปแบบ / วิธีการแก้ไขสภาพปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต
- 2.3 รูปแบบ / แนวทางการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิต

ผู้วิจัย ดำเนินการสร้างชุดคำถามในการสนทนากลุ่ม ดังนี้

1. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงรูปแบบที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการสำนักงานอัยการแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างข้อคำถาม
2. นำร่างข้อคำถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงอธิบดีอัยการภาค 4 เพื่อประสานข้อมูลการเก็บข้อมูล
- 3.2 นำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย
- 3.3 ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมชุดคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม
- 3.4 กระบวนการจัดสนทนากลุ่ม / สัมภาษณ์
 - 3.4.1 ติดต่อประสานงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
 - 3.4.2 นัดหมายวัน เวลา และสถานที่
 - 3.4.3 ทำหนังสือเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม
 - 3.4.4 จัดเวทีสนทนากลุ่มตามวัน เวลา และสถานที่นัดหมาย
 - 3.4.5 บันทึกเทปเสียง / ภาพการดำเนินงานสนทนากลุ่ม
 - 3.4.6 ถอดเทปคำสนทนากลุ่มเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการอัยการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นจะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 101 คน และกลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดสูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane จำนวน 81 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัย ได้นำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยายเชิงพรรณนาประกอบตารางอธิบายข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานความสมดุลด้านการเงิน ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว ความสมดุลด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัว โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยใช้การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นจะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนาความด้วยการแจกแจงความถี่

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
R ²	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
R ² Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว

ระยะที่ 1 การศึกษาคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัด
ขอนแก่น

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัด
ขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วิเคราะห์
โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	20	24.69
1.2 หญิง	61	75.31
รวม	81	100.00
2. อายุ		
2.1 26 – 30 ปี	8	9.88
2.2 31 – 35 ปี	27	33.33
2.3 36 – 40 ปี	31	38.27
2.4 41 – 45 ปี	12	14.81
2.5 46 ปีขึ้นไป	3	3.70
รวม	81	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	25	30.86
3.2 สมรส	52	64.20
3.3 หม้าย / หย่าร้าง	4	4.94
รวม	81	100.00

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญาตรี	59	72.84
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	22	27.16
รวม	81	100.00
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
5.1 ต่ำกว่า 3 ปี	19	23.46
5.2 3 – 6 ปี	20	25.93
5.3 7 – 10 ปี	35	43.21
5.4 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	6	7.41
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 75.31 มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.27 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.84 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.16 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ 7 – 10 ปี ร้อยละ 43.21 รองลงมา คือ 3 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.93

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	3.97	0.58	มาก
2. ความสมดุลด้านการเงิน	4.13	0.62	มาก
3. ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว	4.15	0.68	มาก
4. ความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี	4.06	0.57	มาก
5. ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต	4.14	0.41	มาก
โดยรวม	4.09	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตด้านคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว
($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต ($\bar{X} = 4.14$)
ความสมดุลด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.13$) ความสมดุลด้านทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ($\bar{X} = 4.06$)
ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ
สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว
กับการทำงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ภาระหน้าที่การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต	3.83	0.67	มาก
2. ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานตามเวลาราชการ	3.90	0.77	มาก
3. ได้รับความเสมอภาคในการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.93	0.76	มาก
4. มีการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น	4.10	0.80	มาก
5. เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานโดยไม่กระทบต่อกัน	4.11	0.74	มาก
โดยรวม	3.97	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 5 เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานโดยไม่กระทบต่อกัน ($\bar{X} = 4.11$) ข้อ 4 มีการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น ($\bar{X} = 4.10$) ข้อ 3 ได้รับความเสมอภาคในการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 3.93$) ข้อ 2 ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานตามเวลาราชการ ($\bar{X} = 3.90$) และ ข้อ 1 ภาระหน้าที่การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลด้านการเงิน

ความสมดุลด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	4.12	0.81	มาก
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิต	4.11	0.77	มาก
3. เงินเดือนและค่าตอบแทนสามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้ในอนาคต	4.12	0.80	มาก
4. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม	4.15	0.78	มาก
5. ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา	4.15	0.63	มาก
โดยรวม	4.13	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างด้านความสมดุลด้านการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมี 2 ข้อที่คะแนนเท่ากัน คือ ข้อ 4 เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกันได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$) และ ข้อ 5 ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ($\bar{X} = 4.15$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ข้อ 3 เงินเดือนและค่าตอบแทนสามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้ในอนาคต ($\bar{X} = 4.12$) ข้อ 1 ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 4.12$) และ ข้อ 2 ค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิต ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ
สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว

ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอและเหมาะสม	4.22	0.71	มากที่สุด
2. มีโอกาสได้พักผ่อนตามสถานที่ต่าง ๆ กับครอบครัวอยู่เสมอ	4.19	0.81	มาก
3. มีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ	4.22	0.82	มากที่สุด
4. ครอบครัวมีความอบอุ่นสมาชิกในครอบครัวไม่เป็นปัญหาสังคม	4.14	0.74	มาก
5. ตนเองและสมาชิกในครอบครัวมีความสุขและดำเนินชีวิตตามกรอบศีลธรรมอันดีงาม	4.00	1.10	มาก
โดยรวม	4.15	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างด้านความสมดุลด้านครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อ 1 มีการจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$) และ ข้อ 3 มีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) และอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 2 มีโอกาสได้พักผ่อนตามสถานที่ต่าง ๆ กับครอบครัวอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.19$) ข้อ 4 ครอบครัวมีความอบอุ่นสมาชิกในครอบครัวไม่เป็นปัญหาสังคม ($\bar{X} = 4.14$) และ ข้อ 5 ตนเองและสมาชิกในครอบครัวมีความสุขและดำเนินชีวิตตามกรอบศีลธรรมอันดีงาม ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการ
สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลทางสุขภาพกาย
และสุขภาพจิตที่ดี

ความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีเวลาในการออกกำลังกายหรือดูแลตัวเองที่เพียงพอเหมาะสม	4.16	0.75	มาก
2. ภาระหน้าที่ในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพร่างกาย	3.94	0.73	มาก
3. มีเพื่อนร่วมงานดี มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีทำให้มีความสุขจิตดี	3.91	0.78	มาก
4. นอกเวลาราชการ ไม่มีความกังวลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	4.22	0.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.15	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 4 นอกเวลาราชการไม่มีความกังวลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.22$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 1 มีเวลาในการออกกำลังกายหรือดูแลตัวเองที่เพียงพอเหมาะสม ($\bar{X} = 4.16$) ข้อ 2 ภาระหน้าที่ในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพ ($\bar{X} = 3.94$) และข้อ 3 มีเพื่อนร่วมงานดี มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีทำให้มีความสุขจิตดี ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ
สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัว
และการให้รางวัลชีวิต

ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีเวลาเพื่อพักผ่อนท่องเที่ยวเพียงพอ	4.14	0.77	มาก
2. มีรายได้เพียงพอสามารถใช้จ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการได้	4.41	0.67	มาก
3. สามารถดำเนินชีวิตตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน	3.98	0.81	มาก
4. มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	4.04	0.68	มากที่สุด
โดยรวม	4.14	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 2 มีรายได้เพียงพอสามารถใช้จ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการได้ ($\bar{X} = 4.41$) และอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 1 มีมีเวลาพักผ่อนท่องเที่ยวที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.14$) ข้อ 4 มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 4.04$) ข้อ 3 สามารถดำเนินชีวิตตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำแนกรายด้านและโดยรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านนโยบายองค์กร	4.13	0.62	มาก
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4.23	0.47	มากที่สุด
3. ด้านลักษณะงาน	4.22	0.46	มากที่สุด
4. ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา	3.86	0.57	มาก
5. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	4.02	0.50	มาก
โดยรวม	4.09	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.22$) และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านนโยบายองค์กร ($\bar{X} = 4.13$) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.02$) และด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายองค์กร

ด้านนโยบายองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. นโยบายบริหารองค์กรให้ความสำคัญกับสวัสดิการ	4.12	0.81	มาก
2. มีนโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการธุรการ	4.11	0.77	มาก
3. มีนโยบายด้านผลตอบแทนที่ชัดเจน	4.12	0.80	มาก
4. ชื่อเสียงองค์กรมีรู้สึกมั่นคง	4.15	0.80	มาก
5. มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	4.15	0.63	มาก
โดยรวม	4.13	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด คือ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 4 ชื่อเสียงองค์กรมีความรู้สึกมั่นคง ($\bar{X} = 4.15$) ข้อ 5 มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.15$) และข้อ 5 มีนโยบายด้านผลตอบแทนที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต
ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ได้รับความเป็นธรรมในการปรับเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง	4.19	0.77	มาก
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับคุณวุฒิการศึกษา	4.30	0.71	มากที่สุด
3. มีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงานอย่างเพียงพอ	4.22	0.70	มากที่สุด
4. มีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงานที่ปลอดภัย	4.20	0.81	มากที่สุด
5. ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่าย	4.27	0.74	มากที่สุด
โดยรวม	4.23	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 2 ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับคุณวุฒิการศึกษา ($\bar{X} = 4.30$) ข้อ 5 ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.27$) ข้อ 3 มีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$) และ ข้อ 4 มีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงานที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ข้อ 1 ได้รับความเป็นธรรมในการปรับเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีกระบวนการทำงานกันเป็นทีม	4.31	0.73	มากที่สุด
2. มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.06	1.90	มาก
3. ได้รับมอบหมายงานในระดับที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	4.22	0.77	มากที่สุด
4. ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ไม่ยากเกินความสามารถ	4.14	0.77	มาก
5. ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	4.41	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 5 ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ($\bar{X} = 4.41$) ข้อ 1 มีกระบวนการทำงานกันเป็นทีม ($\bar{X} = 4.31$) และข้อ ได้รับมอบหมายงานในระดับที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต
ของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา

ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจน	3.94	0.69	มาก
2. สามารถให้คำปรึกษาและคำชี้แนะเป็นอย่างดี	3.43	0.93	มาก
3. มีการตรวจสอบและติดตามงานอยู่เสมอ	4.10	0.73	มาก
4. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถช่วยเหลือได้เสมอ	3.94	0.73	มาก
5. มีภาวะผู้นำสูง	3.91	0.78	มาก
โดยรวม	3.86	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เรียกลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 3.มีการตรวจสอบและติดตามงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.10$) มีระดับคะแนน ($\bar{X} = 3.94$) เท่ากันอยู่ 2 ข้อ คือ ข้อ 1 มีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจนและข้อ 4 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถช่วยเหลือได้เสมอ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต
ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า

ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ได้รับโอกาสแสดงความสามารถอยู่เสมอ	4.22	0.77	มากที่สุด
2. ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญอยู่เสมอ	4.14	0.77	มาก
3. ได้รับโอกาสในการสอบชิงทุนการศึกษา	4.41	0.67	มากที่สุด
4. ได้รับความเป็นธรรมในการสอบเลื่อนตำแหน่ง	3.94	0.69	มาก
5. ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขอย้าย	3.43	0.93	มาก
โดยรวม	4.02	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) เรียกลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 3 ได้รับโอกาสในการสอบชิงทุนการศึกษา ($\bar{X} = 4.41$) ข้อ 1 ได้รับโอกาสแสดงความสามารถอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) ข้อ 2 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regression Analysis ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดกระทำตัวแปร ดังนี้

3.1.1 กำหนดรหัสตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ดังแสดงในตาราง 4.14

ตารางที่ 4.14 การกำหนดรหัสตัวแปรที่จะใช้ในการนำเข้าสู่สมการปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	ประเภทตัวแปร	รหัส
1. ด้านนโยบายองค์กร	Interval Scale	X1
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Interval Scale	X2
3. ด้านลักษณะงาน	Interval Scale	X3
4. ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา	Interval Scale	X4
5. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	Interval Scale	X5
คุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	Interval Scale	Y

3.1.2 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้ากับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรทั้งหมดเพื่อเป็นการทดสอบว่าตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กับก็แปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ก็จะนำเฉพาะตัวแปรดังกล่าวเข้าสู่สมการการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ชื่อตัวแปร (X)	ประเภทตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ รุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น (Y)
1. ด้านนโยบายองค์กร	Interval Scale	.877
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Interval Scale	.903
3. ด้านลักษณะงาน	Interval Scale	.909
4. ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา	Interval Scale	.810
5. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	Interval Scale	.824

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตข้าราชการ รุรการสำนักงานอัยการ ด้านนโยบายองค์กร (X1) ปฏิสัมพันธ์ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (X2) และด้านลักษณะงาน (X3) และด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา (X4) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ รุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.810, 0.824, 0.877, 0.903$ และ 0.909 ตามลำดับ)

3.1.3 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองจนเกิด Multi Collinearity โดยการวิเคราะห์ Tolerance และ VIF ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 4.16

ตารางที่ 4.16 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ลำดับตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-	-
1. ด้านนโยบายองค์กร	.270	3.698
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	.185	5.392
3. ด้านลักษณะงาน	.177	5.645
4. ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา	.283	3.536
5. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	.191	5.233

จากตารางที่ 4.16 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก (ไม่เกิด Multicollinearity) ทำการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance Inflation factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้ แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมากและหากค่า Tolerance < 0.2 แสดงว่าเกิด Multicollinearity จากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่า 5.645 ซึ่งไม่เกิน 10 และ ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด 0.177 ซึ่งต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันระดับสูง (เกิด Multicollinearity)

3.1.4 ทำการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร โดยใช้ Multiple Linear Regression และเลือกวิธีแบบ Stepwise ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตาราง

ตารางที่ 4.17 ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวม

ลำดับตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	B	S.E.	Beta	t	P - Value
ค่าคงที่	.063	.147	-	.428	.670
1. ด้านนโยบายองค์กร	.223	.046	.290	4.881	.000
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	.220	.072	.220	3.063	.003
3. ด้านลักษณะงาน	.410	.076	.395	5.376	.000
4. ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา	.152	.048	.183	3.150	.002
5. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	-.036	.067	-.038	-.539	.592

$$SE_{est} = \pm 0.109$$

$$R = 0.964^a; S = 0.928; \text{Adj. } R^2 = 0.924; F = 194.456; P - \text{Value} = 0.000^a$$

จากตารางที่ 4.17 พบว่า

1. การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ F - test (ANOVA) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งห้าตัว ได้แก่ นโยบายองค์กร เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะงาน การบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และโอกาสและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น) ($F = 194.456$; $P - \text{Value} = 0.000^a$)

2. ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของค่าคงที่และสัมประสิทธิ์แต่ละตัวกับตัวแปรตามในสมการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ($P \leq 0.000$) ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.964 และสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 92.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.109

2.1 สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 0.063 + .147 (\text{ด้านนโยบายองค์กร}) .223 (\text{ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ}) .220 (\text{ด้านลักษณะงาน}) .410 (\text{ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา}) .152 (\text{ด้านโอกาสและความก้าวหน้า}) - .036$$

2.2 สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็นดังนี้

$$Z = .000 + .428 (\text{ด้านนโยบายองค์กร}) .290 (\text{ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ}) .220 (\text{ด้านลักษณะงาน}) .395 (\text{ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา}) .183 (\text{ด้านโอกาสและความก้าวหน้า}) - .038$$



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ระยะที่ 2 เสนอแนะการพัฒนาารูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์เพื่อสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่
จังหวัดขอนแก่น จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนาความ

2.1 จากผลการวิเคราะห์การตอบชุดคำถามที่ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม
ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธการสำนักงานอัยการ
ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) จากนั้น
สรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดเป็นการสร้างรูปแบบ
การพัฒนาคุณภาพชีวิต

2.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการ
ธการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

2.1.1.1 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพทำการวิเคราะห์
ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอข้อมูล
เชิงพรรณนา จากการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือน
และสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสและความก้าวหน้า
โดยมีหัวข้อการสนทนา คือ

- 1) หัวข้อปัญหา / วิเคราะห์สภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน
- 2) รูปแบบ / วิธีการแก้ไขสภาพปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต
- 3) รูปแบบ / แนวทางการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิต

2.1.1.2 จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบ
แบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธการสำนักงาน
อัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัย ได้ทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping)
จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน
ดังตาราง 4.18

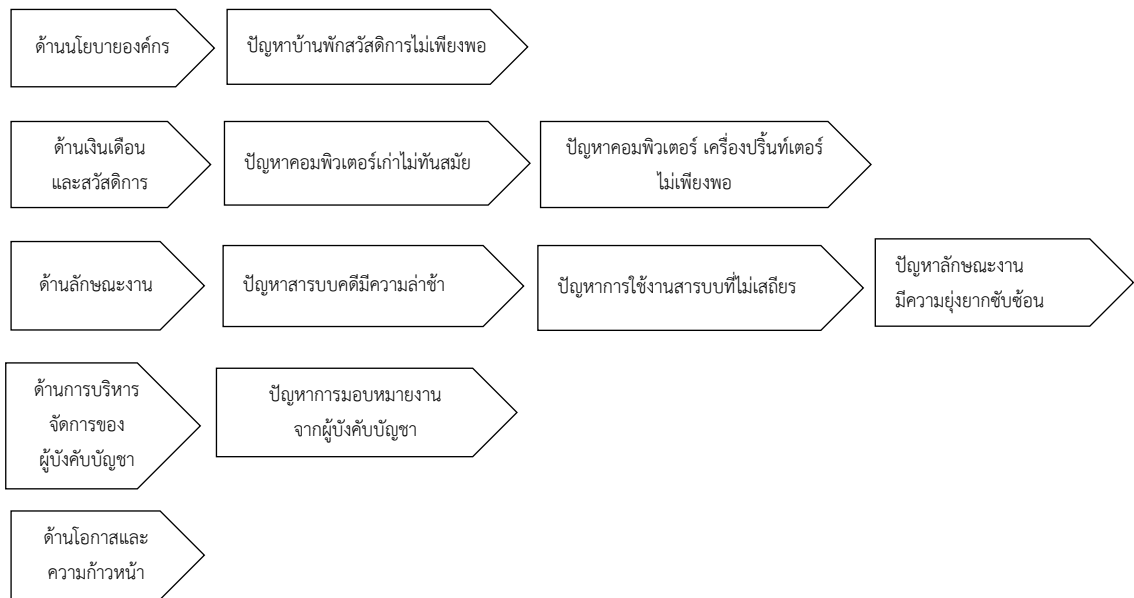
ตารางที่ 4.18 ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	17	21
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	64	79
รวม	81	100

2.1.2 หัวข้อปัญหา / วิเคราะห์สภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบันนำปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสและความก้าวหน้า พบสภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิต ดังนี้

ตารางที่ 4.19 หัวข้อปัญหา / วิเคราะห์สภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ปัญหาการใช้งานสารบบคดีมีความล่าช้า	5
2	ปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ไม่เพียงพอ	4
3	ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เก่าไม่ทันสมัย	3
4	ปัญหาการใช้งานสารบบคดีที่ไม่เสถียร	3
5	ปัญหาการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา	2
6	ปัญหาลักษณะงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน	2
7	ปัญหาบ้านพักสวัสดิการไม่เพียงพอ	2
	รวม	21



ภาพที่ 4.2 รูปแบบ / วิธีการแก้ไขสภาพปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต นำสภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน

2.1.3 รูปแบบ / วิธีการแก้ไขสภาพปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต นำสภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน โดยนำเสนอวิธีการแก้ไขสภาพปัญหา ดังนี้

ตารางที่ 4.20 สภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน โดยนำเสนอวิธีการแก้ไขสภาพปัญหา

สภาพปัญหา	วิธีการแก้ไขปัญหา	
ด้านนโยบายองค์กร	ปัญหาบ้านพักสวัสดิการไม่เพียงพอ	สำรวจความต้องการบ้านพักของข้าราชการจัดสวัสดิการบ้านพักตามความเหมาะสม
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	1. ปัญหาคอมพิวเตอร์เก่าไม่ทันสมัย 2. ปัญหาคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ไม่เพียงพอ	สำรวจความต้องการการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องปริ้นเตอร์ รวมถึงสำรวจสภาพการใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีสภาพที่มีความพร้อมต่อการใช้งาน
ด้านลักษณะงาน	1. ปัญหาสารบบคดีมีความล่าช้า, 2. ปัญหาการใช้งานสารบบคดีที่ไม่เสถียร 3. ปัญหาลักษณะงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน	สำรวจปัญหาการใช้งานสารบบคดีและพัฒนาระบบและปรับปรุงแก้ไขระบบที่ใช้ให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง

(ต่อ)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

สภาพปัญหา		วิธีการแก้ไขปัญหา
ด้านการบริหารของ ผู้บังคับบัญชา	1. ปัญหาการมอบหมายงาน จากผู้บังคับบัญชา	มอบหมายงานให้เหมาะสม ของแต่ละตำแหน่งให้สัมพันธ์ และสอดคล้องกับความสามารถ ของแต่ละบุคคล
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	-	-

2.1.3 รูปแบบ / แนวทางการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิต

2.1.3.1 นำข้อมูลที่ได้จากข้อมูลผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสและความก้าวหน้า มาจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แยกเป็น 2 กลุ่มเพื่อจัดทำเป็นรูปแบบ / แนวทางการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิต คือ

- 1) กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 2) กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต

โดยจัดเรียงลำดับจากกลุ่มคะแนนที่ได้คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้านให้กลุ่มคะแนนที่มีคะแนนมากที่สุด 3 อันดับแรกเป็นกลุ่มที่ต้องทำการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้นและกลุ่มที่มีคะแนนน้อยที่สุด 2 อันดับสุดท้ายเป็นกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน ดังนี้

ตารางที่ 4.21 กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต

กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต
<p>1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</p> <p>1.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับคุณวุฒิการศึกษา มากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่าย มีบ้านพักที่เพียงพอ มีบ้านพักที่ปลอดภัย และได้รับเงินเดือนที่เพียงพอเหมาะสมตามลำดับ</p>	<p>1. ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา</p> <p>1.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและคำชี้แนะน้อยที่สุด รองลงมา คือ มีภาวะผู้นำ การสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ไม่ค่อยชัดเจน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถช่วยเหลือได้น้อย และด้านการตรวจสอบและติดตามงาน ตามลำดับ</p>
<p>2. ด้านลักษณะงาน</p> <p>2.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มากที่สุด รองลงมา คือ มีกระบวนการทำงานกันเป็นทีม, ภาระงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ปฏิบัติงานที่ไม่ยากเกินความสามารถ มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามลำดับ</p>	<p>2. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า</p> <p>2.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก พบว่า การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขอย้ายน้อยที่สุด รองลงมา คือ ความเป็นธรรมในการสอบเลื่อนตำแหน่ง ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้รับโอกาสแสดงความสามารถอยู่เสมอตามลำดับ</p>
<p>3. ด้านนโยบายองค์กร</p> <p>3.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ชื่อเสียงองค์กรมีความรู้สึกมั่นคง และมีการจัดทรวีสดูอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย มากที่สุด รองลงมา คือ มีนโยบายด้านผลตอบแทนที่ชัดเจน นโยบายบริหารองค์กรให้ความสำคัญกับสวัสดิการ และมีนโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการธรรการตามลำดับ</p>	

2.1.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากข้อมูลผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ความสมดุลด้านการเงิน ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว ความสมดุลทางสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีและความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิตมาจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แยกเป็น 2 กลุ่มเพื่อจัดทำเป็นรูปแบบ / แนวทางการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิต คือ

- 1) กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 2) กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต

โดยจัดเรียงลำดับจากกลุ่มคะแนนที่ได้คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้านให้กลุ่มคะแนนที่มีคะแนนมากที่สุด 3 อันดับแรก เป็นกลุ่มที่ต้องทำการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น และกลุ่มที่มีคะแนนน้อยที่สุด 2 อันดับสุดท้าย เป็นกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน ดังนี้

ตารางที่ 4.22 กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต

กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต
<p>1. ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว</p> <p>1.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอและเหมาะสม มากที่สุด รองลงมา คือ ครอบครัวมีความอบอุ่นสมาชิกในครอบครัวไม่เป็นปัญหาสังคม มากที่สุด รองลงมา คือ มีโอกาสได้พักผ่อนตามสถานที่ต่าง ๆ กับครอบครัวอยู่เสมอ ตนเองและสมาชิกในครอบครัวมีความสุข และดำเนินชีวิตตามกรอบศีลธรรมอันดีงาม ตามลำดับ</p>	<p>1. ความสมดุลด้านความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี</p> <p>1.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก พบว่า เพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานทำให้มีสุขภาพจิตดี น้อยที่สุด รองลงมา คือ ภาระหน้าที่ในการทำงานไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพร่างกาย มีเวลาในการออกกำลังกายหรือดูแลตัวเองที่เพียงพอเหมาะสมและนอกเวลาราชการ ไม่มีความกังวลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบตามลำดับ</p>
<p>2. ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต</p> <p>2.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไข ปัญหาชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานโดยไม่กระทบต่อกัน มากที่สุด รองลงมา คือ มีการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น ได้รับความเสมอภาคในการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานตามเวลาราชการ ภาระหน้าที่</p>	<p>2. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน</p> <p>2.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก พบว่า ภาระหน้าที่การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต น้อยที่สุด รองลงมา คือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานตามเวลาราชการ ได้รับความเสมอภาคในการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น และเมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานโดยไม่กระทบต่อกันตามลำดับ</p>

(ต่อ)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต
การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตตามลำดับ	
<p>3. ความสมดุลด้านการเงิน</p> <p>3.1 เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา และเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือนและค่าตอบแทนสามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้ในอนาคต และค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ</p>	

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัย ได้สรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุป ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งหมด 81 คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.69 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.31 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.27 รองลงมา อายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอายุ 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.81 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.20 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.86 และหม้าย / หย่าร้าง คิดเป็น ร้อยละ 4.94 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 87.04 และไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 12.96 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.84 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.16 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.21 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.93 และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่อกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.46

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

5.1.2.1 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต ($\bar{X} = 1.14$) ความสมดุล

ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.13$) ความสมดุลทางสุขภาพการและสุขภาพจิตที่ดี ($\bar{X} = 4.06$) และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ดังนี้

5.1.2.2 คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 5 เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาส่วนตัวและชีวิตการทำงานโดยไม่กระทบต่อกัน ($\bar{X} = 4.11$) ข้อ 4 มีการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น ($\bar{X} = 4.10$) และ ข้อ 3 ได้รับความเสมอภาคในการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 3.93$) ข้อ 2 ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานตามเวลาราชการ ($\bar{X} = 3.90$) ข้อ 1 ภาระหน้าที่การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

5.1.2.3 คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านความสมดุลด้านการเงิน ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมี 2 ข้อ ที่คะแนนเท่ากัน คือ ข้อ 4 เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีการกิจใกล้เคียงกัน ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$) และ ข้อ 5 ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ($\bar{X} = 4.15$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ข้อ 3 เงินเดือนและค่าตอบแทนสามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้ในอนาคต ($\bar{X} = 4.12$) ข้อ 1 ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 4.12$) และ ข้อ 2 ค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิต ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

5.1.2.4 คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านความสมดุลด้านครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อ 1 มีการจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$) และ ข้อ 3 มีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) และอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 2 มีโอกาสได้พักผ่อนตามสถานที่ต่าง ๆ กับครอบครัวอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.19$) ข้อ 4 ครอบครัวมีความอบอุ่นสมาชิกในครอบครัวไม่เป็นปัญหาสังคม ($\bar{X} = 4.14$) และ ข้อ 5 ตนเองและสมาชิกในครอบครัวมีความสุขและดำเนินชีวิตตามกรอบศีลธรรมอันดีงาม ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

5.1.2.5 คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านความสมดุลด้านครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อ 1 มีการจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$) และ ข้อ 3 มีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) และอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 2 มีโอกาสได้พักผ่อนตามสถานที่ต่าง ๆ กับครอบครัวอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.19$) ข้อ 4 ครอบครัวมีความอบอุ่นสมาชิกในครอบครัวไม่เป็นปัญหาสังคม ($\bar{X} = 4.14$) และ ข้อ 5 ตนเองและสมาชิกในครอบครัวมีความสุขและดำเนินชีวิตตามกรอบศีลธรรมอันดีงาม ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

5.1.2.6 คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 4 นอกเวลาราชการไม่มีความกังวลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.22$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 1 มีเวลาในการออกกำลังกายหรือดูแลตัวเองที่เพียงพอเหมาะสม ($\bar{X} = 4.16$) ข้อ 2 ภาระหน้าที่ในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพ ($\bar{X} = 3.94$) และข้อ 3 มีเพื่อนร่วมกันดี มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีทำให้มีสุขภาพจิตดี ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

5.1.2.7 คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 2 มีรายได้เพียงพอสามารถใช้จ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการได้ ($\bar{X} = 4.41$) และอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 1 มีมีวันลาพักผ่อนท่องเที่ยวที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.14$) ข้อ 4 มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 4.04$) ข้อ 3 สามารถดำเนินชีวิตตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

5.1.3.1 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.22$) และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านนโยบายองค์กร ($\bar{X} = 4.13$) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.02$) และด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

5.1.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 4 ชื่อเสียองค์กรมีความรู้สึกมั่นคง ($\bar{X} = 4.15$) ข้อ 5 มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.15$) และข้อ 5 มีนโยบายด้านผลตอบแทนที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

5.1.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 2 ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับคุณวุฒิการศึกษา ($\bar{X} = 4.30$) ข้อ 5 ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.27$) ข้อ 3 มีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$) และ ข้อ 4 มีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงานที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ข้อ 1 ได้รับความเป็นธรรมในการปรับเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

5.1.3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 5 ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ($\bar{X} = 4.41$) ข้อ 1 มีกระบวนการทำงานกันเป็นทีม ($\bar{X} = 4.31$) และข้อ 1 ได้รับมอบหมายงานในระดับที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

5.1.3.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 3 มีการตรวจสอบและติดตามงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.10$) มีระดับคะแนน ($\bar{X} = 3.94$) เท่ากันอยู่ 2 ข้อ คือ ข้อ 1 มีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจน และ ข้อ 4 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถช่วยเหลือได้เสมอ ตามลำดับ

5.1.3.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 3 ได้รับโอกาสในการสอบชิงทุนการศึกษา ($\bar{X} = 4.41$) ข้อ 1 ได้รับโอกาสแสดงความสามารถอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) ข้อ 2 ได้รับมอบหมาย

ให้ปฏิบัติงานที่สำคัญอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

5.1.3.7 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้ากับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรทั้งหมดเพื่อเป็นการทดสอบว่าตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กับที่แปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ก็จะนำเฉพาะตัวแปรดังกล่าวเข้าสมการการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

1) ทำการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ด้านนโยบายองค์กร (X1) ปฏิสัมพันธ์ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (X2) และด้านลักษณะงาน (X3) และด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา (X4) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.810, 0.824, 0.877, 0.903$ และ 0.909 ตามลำดับ)

2) การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก (ไม่เกิด Multicollinearity) ทำการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมากและหากค่า Tolerance < 0.2 แสดงว่าเกิด Multicollinearity จากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่า 5.392 ซึ่งไม่เกิน 10 และ ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด 0.177 ซึ่งต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันระดับสูง (เกิด Multicollinearity)

3) การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ F - test (ANOVA) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งห้าตัว ได้แก่ นโยบายองค์กร เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะงาน การบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และโอกาสและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น) ($F = 194.456$; $P - Value = 0.000$)

4) การตรวจสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของค่าคงที่และสัมประสิทธิ์แต่ละตัวกับตัวแปรตามในสมการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ($p \leq 0.000$) ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.957 และสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิต

ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ด้ร้อยละ 91.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.109

5) สมการพยากรณ์คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 0.063 + .147 (\text{ด้านนโยบายองค์กร}) .223 (\text{ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ}) .220 (\text{ด้านลักษณะงาน}) .410 (\text{ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา}) .152 (\text{ด้านโอกาสและความก้าวหน้า}) -.036$$

6) สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็นดังนี้

$$Z = .000 + .428 (\text{ด้านนโยบายองค์กร}) .290 (\text{ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ}) .220 (\text{ด้านลักษณะงาน}) .395 (\text{ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา}) .183 (\text{ด้านโอกาสและความก้าวหน้า}) -.038$$

5.1.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

มีผู้ตอบคำถามปลายเปิด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ผู้ไม่ตอบคำถามปลายเปิด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 79 พบว่า แนะนำ เรียงลำดับความถี่ตามคำแนะนำจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรพัฒนาสารบบคดีให้ใช้งานได้ง่ายมากขึ้น ควรพัฒนาสารบบคดีให้มีความเสถียรมากกว่านี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านงานคดีให้แก่บุคลากรธุรการอยู่เสมอ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านงานคดีให้แก่บุคลากรธุรการอยู่เสมอ ควรจัดให้มีจำนวนทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทและเอกให้มากกว่านี้ ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการต่อยอดทางความรู้เป็นประจำทุกปี อย่างสม่ำเสมอ สำนักงานอัยการสูงสุดควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานจากรุ่นสู่รุ่นเพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานภายในองค์กร ควรจัดให้มีสนามกีฬา หรืออุปกรณ์กีฬาในแต่ละสำนักงาน ควรสนับสนุนการจัดสร้างบ้านพักเป็นลักษณะตึกอพาร์ทเมนท์มากกว่าสร้างบ้านเป็นหลัง เพื่อให้บ้านพักเพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2014) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ก็จะมี ความปรารถนาในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ แต่ถ้าความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่แรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนหาวิธีการ หรือแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการเพื่อลดความตึงเครียดหรือตอบสนองความพึงพอใจนั้น การที่ผู้บริหารองค์กรภาครัฐเข้าใจเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์จะช่วยให้สามารถสร้างเหตุปัจจัย

เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งในส่วนของ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การให้บริการแก่ประชาชนและบุคลากรทำงานอย่างมีความสุขและมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเอง และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 คุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 5 ด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ความสมดุลด้านการเงิน ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว ความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับวารสารวิชาการ สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2557) “คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสุข Quality of Life, Work and Happiness”) การศึกษาของแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สสส. กล่าวว่า การให้ความสำคัญต่อ “คน” และเพิ่มคุณค่าของคนให้เป็น “คนสำคัญ” ดังนั้นจึงเกิดเป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย หรือเรียกว่า “กระบวนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในองค์กร ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนมุมมองของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ในการอยู่ร่วมกันและทำงานอย่างมีความสุขเกิดภาวะ “สมดุลของชีวิต” นั่นคือ คนทำงานมีทักษะการทำงานที่ดี (Work Skill) และมีทักษะการใช้ชีวิตที่ดี (Life Skill) ควบคู่กันไป ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว นั้น สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พิมพ์ โหล่คำ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา ในจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีคุณภาพชีวิตโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยที่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัยได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานบรรณาการทางสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะการบริหารงานความเกี่ยวข้องของสังคมสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ตัวแปรกลุ่มปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต และความรับผิดชอบ ตัวแปรกลุ่มปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การบังคับบัญชา นโยบายบริหารสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และความเหมาะสมของรายได้ ตัวแปรกลุ่มคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ความรู้ความสามารถสำหรับการทำงาน การมีส่วนร่วม ความเพียงพอในชีวิต และความสามารถในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับมาก

5.2.2 ปัจจัยที่มีส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิววรรณจ์ ทวีศิริภูธรณ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ / เดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อทำการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยมีหัวข้อการสนทนา คือ 1) หัวข้อปัญหา / วิเคราะห์สภาพปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน พบว่า ด้านนโยบายองค์กร พบปัญหาบ้านพักสวัสดิการไม่เพียงพอ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบปัญหาคอมพิวเตอร์เก่าไม่ทันสมัย และปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องปริ้นเตอร์ไม่เพียงพอ ด้านลักษณะงาน พบปัญหาสารบบคดีมีความล่าช้า ปัญหาการใช้งานสารบบไม่เสถียร และปัญหาลักษณะงานมีความยุ่งยากซับซ้อน และด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา พบปัญหาการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา 2) รูปแบบ / วิธีการแก้ไขสภาพปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตทำการสำรวจสภาพปัญหาหรือความต้องการจากข้าราชการธรรมาภิบาล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการบ้านพัก คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ว่าเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ รวมถึงปัญหาจากการใช้งานสารบบคดีที่มีความล่าช้าและไม่เสถียร ปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความเป็นจริงและความเหมาะสม 3) รูปแบบ / แนวทางการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิต จากการนำข้อมูลที่ได้จากข้อมูลผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสและความก้าวหน้า มาจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) โดยแยกเป็น 2 กลุ่มเพื่อจัดทำเป็นรูปแบบ / แนวทางการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิต คือ 1) กลุ่มการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 2) กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต

โดยจัดเรียงลำดับจากกลุ่มคะแนนที่ได้คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ให้กลุ่มคะแนนที่มีคะแนนมากที่สุด 3 อันดับแรก เป็นกลุ่มที่ต้องทำการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น และกลุ่มที่มีคะแนนน้อยที่สุด 2 อันดับสุดท้ายเป็นกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน ได้ดังนี้ 1) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับคุณวุฒิการศึกษา มากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่าย มีบ้านพักที่เพียงพอ มีบ้านพักที่ปลอดภัย และได้รับเงินเดือนที่เพียงพอเหมาะสม ตามลำดับ 2) ด้านลักษณะงานเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มากที่สุด รองลงมา คือ มีกระบวนการทำงานกันเป็นทีม ภาระงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ปฏิบัติงานที่ไม่ยากเกินความสามารถ มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตามลำดับ 3) ด้านนโยบายองค์กร เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ชื่อเสียงองค์กรมีความรู้สึกมั่นคง และมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย มากที่สุด รองลงมา คือ มีนโยบายด้านผลตอบแทนที่ชัดเจน นโยบายบริหารองค์กรให้ความสำคัญกับสวัสดิการ และมีนโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการธรรมาภิบาล ตามลำดับ และกลุ่มที่มีคะแนนน้อยที่สุด 2 อันดับสุดท้าย เป็นกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและคำชี้แนะน้อยที่สุด รองลงมา คือ มีภาวะผู้นำ การสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ไม่ค่อยชัดเจน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถช่วยเหลือได้น้อย และด้านการตรวจสอบและติดตามงาน ตามลำดับ 2) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า เรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก พบว่า การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขอย้ายน้อยที่สุด รองลงมา คือ ความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ และได้รับโอกาสแสดงความสามารถอยู่เสมอ ตามลำดับ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงาน อัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อทำการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงาน อัยการ ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่อยู่ในกลุ่มส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร และกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ในส่วนของคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาลกลุ่มส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว ด้านความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต และความสมดุลด้านการเงิน กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต ได้แก่ ความสมดุลทางสุขภาพและสุขภาพจิตที่ดี และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อทำการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีกลุ่มที่ต้องทำการปรับปรุงคุณภาพชีวิต คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร โดยกลุ่มนี้มีระดับคะแนนเฉลี่ยที่มากเป็น 3 ลำดับแรก โดยกลุ่มนี้นโยบายองค์กรต้องจัดการสนับสนุนและส่งเสริมให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และกลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้าต้องทำการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการให้ดีขึ้น ในส่วนของคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการกลุ่มส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว ด้านความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต และความสมดุลด้านการเงิน กลุ่มที่ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิต ได้แก่ ความสมดุลทางสุขภาพและสุขภาพจิตที่ดี และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน

5.4.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเฉพาะด้าน เช่น ด้านนโยบายองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยเฉพาะเป็นประเด็นเชิงลึกทั้งในส่วนสภาพปัญหาและความต้องการ เพื่อสนองตอบแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการสำนักงานอัยการสูงสุด ให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นเพื่อนำไปพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านความเป็นเลิศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

5.4.2 ควรมีการศึกษาวิจัยโดยการสัมภาษณ์ การจัดสนทนากลุ่มกับข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนารูปแบบคุณภาพชีวิตได้อย่างเหมาะสมทั้งในส่วนของสำนักงานอัยการสูงสุดเอง หรือหน่วยงานรัฐอื่น ๆ รวมทั้งภาคเอกชนต่าง ๆ ที่ต้องการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรตนเองให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

5.4.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเฉพาะด้าน ในด้านคุณภาพชีวิตที่ดีกับความสุขของชีวิต โดยเฉพาะเจาะจงเป็นประเด็นเชิงลึกในด้านความต้องการเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีคุณภาพและมีความสุข ตามการส่งเสริมของสำนักวิชาการ สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) FLyd



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ศรีวิรัตน์. (2559). *ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำวิจัยของอาจารย์ใหม่ : กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ซัซรี่ เกตุงาม. (2558). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามสมรรถนะของสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษา : สำนักงานคณะกรรมการอัยการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณิศาภัทร ม่วงคำ. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ดวงกมล คนโง่เงิน. (2556, กรกฎาคม - ธันวาคม). ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง. *วารสารจัดการสิ่งแวดล้อม*, 9(2).
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2557). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- น้ำฝน รัตนพระ. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ปรางทิพย์ ภักดีศรีไพลย์. (2559). *การศึกษาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11 ตำบลท่าผา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สุภา.
- พันทิวา ชิวะวงศ์. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิมพ์ โหลคำ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เพ็ญศรี เวชประพันธ์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เพ็ญศรี เวชประพันธ์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- วาริณี โปธิราช. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิววรรณจ์ ทวีธีรณรัตน์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด. (2562). *แผนพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ประจำปี พ.ศ. 2559 – 2562*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานกองทุน สนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2557). *วารสารคุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข Quality of Life, Work and Happiness*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุน สนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2553). *ระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: สำนักงานอัยการสูงสุด.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2558). *แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2555 - 2558*. สืบค้นจาก <http://www2.ago.go.th/index.php/about/manage>.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2557). *ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.
- สุดารัตน์ สีตั้ง. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิพงศ์ อ่อนจันทร์อบ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cascio, W.F. (1995). *Managing human resource: Productivity, quality of work life, profit*. (4th ed.). New York: McGraw – Hill.
- Davis, K. and Newstrom, J.W. (1989). *Human behavior at work : Organizational behavior*. (8th ed.). New York: McGraw – Hill.
- Feldman, D. and Arnold, H. (1983). *Management individual and group behavior in organizations*. Tokyo: McGraw – Hill.
- House, R.J. and Baetz, M L. (1979). Leadership: Some empirical generalizations a new research direction. *Research in Organization Behavior*, 1(2), 341 - 423.

- Kossen, S. (1991). *The human side of organization*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Kossen, S. (1991). *The human side of organization*. (5th ed.). New York: HarperCollins.
- Middlemist, R.D. and Hitt, M.A. (1988). *Organization behavior: Managerial strategies*. St. Paul: West Publishing.
- Miles, R.E. (1975). *Theories of Management*. Tokyo: TOSHO Printing
- Taro, Y. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.
- UNESCO. (1978). Indicator of Environmental Quality of Life. *Research and Papers In Social Science*, 38, 89.
- Walton, R.E. (1975). *Criteria for Quality of Working Life*. In Loues, E. Davis and Albert, B. Cherns (eds.). *The Quality of Working Life*. New York: Free Press.
- World Health Organization (WHO). (1994). *Community based rehabilitation and the healthcare referral services : a guide for programmed managers*. Geneva, Switzerland.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 4 เพื่อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

1.1 () ชาย

1.2 () หญิง

2. อายุ

2.1 () 20 – 25 ปี

2.2 () 26 – 30 ปี

2.3 () 31 – 35 ปี

2.4 () 36 – 40 ปี

2.5 () 41 – 45 ปี

2.6 () 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

3.1 () โสด

3.2 () สมรส

3.3 () หม้าย / หย่าร้าง

3.4 () แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา
- 4.1 () ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
- 4.2 () ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
- 4.3 () ปริญญาตรี
- 4.4 () สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 5.1 () ต่ำกว่า 3 ปี
- 5.2 () 3 - 6 ปี
- 5.3 () 7 - 10 ปี
- 5.4 () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการธุรการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านนโยบายองค์กร					
1.1 นโยบายบริหารองค์กรให้ความสำคัญ ด้านสวัสดิการ					
1.2 มีนโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพ ของข้าราชการธุรการ					
1.3 มีนโยบายด้านผลตอบแทนที่ชัดเจน					
1.4 ชื่อเสียงองค์กรมีความรู้สึกมั่นคง และสร้างความภาคภูมิใจ					
1.5 มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน					
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
2.1 ได้รับความเป็นธรรมในการปรับเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่ง					
2.2 ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสม กับคุณวุฒิการศึกษา					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการธรรมากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3 มีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงาน อย่างเพียงพอ					
2.4 มีบ้านพักหรือที่พักอาศัยในการทำงาน ที่ปลอดภัย					
2.5 ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อภาระ ค่าใช้จ่าย					
3. ด้านลักษณะงาน					
3.1 มีกระบวนการทำงานกันเป็นทีม					
3.2 มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถ ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
3.3 ได้รับมอบหมายงานในระดับที่เหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่					
3.4 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ไม่ยาก เกินความสามารถ					
3.5 ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา เลื่อนขั้นเงินเดือน					
4. ด้านการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา					
4.1 มีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจน					
4.2 สามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำ เป็นอย่างดี					
4.3 มีการตรวจสอบและติดตามงาน อยู่เสมอ					
4.4 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถ ช่วยเหลือได้เสมอ					
4.5 มีภาวะผู้นำสูง					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการธรรการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า					
5.1 ได้รับโอกาสได้แสดงความสามารถ อยู่เสมอ					
5.2 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ อยู่เสมอ					
5.3 ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา เลื่อนขั้นเงินเดือน					
5.4 ได้รับความเป็นธรรมในการสอบ เลื่อนตำแหน่ง					

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

คุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน					
1.1 ภาระและหน้าที่การทำงาน ไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต					
1.2 ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม กับเวลาทำงานตามเวลาราชการ					
1.3 ได้รับความเสมอภาคในการได้รับโอกาส ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
1.4 มีการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่าง เพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น					
1.5 เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาชีวิต ส่วนตัวและชีวิตการทำงาน โดยไม่กระทบต่อกัน					
2. ความสมดุลด้านการเงิน					
2.1 ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					

คุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรมาภิบาล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2 ค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิต					
2.3 เงินเดือนและค่าตอบแทนสามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้เพื่อในอนาคต					
2.4 เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกันได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม					
3. ความสมดุลด้านชีวิตครอบครัว					
3.1 การจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอและเหมาะสม					
3.2 มีโอกาสได้พักผ่อนตามสถานที่ต่าง ๆ กับครอบครัวอยู่เสมอ					
3.3 มีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ					
3.4 ครอบครัวมีความอบอุ่นสมาชิกในครอบครัวไม่เป็นปัญหาสังคม					
3.5 ตนเองและสมาชิกในครอบครัวมีความสุขและดำเนินชีวิตตามกรอบศีลธรรมอันดีงาม					
4. ความสมดุลทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี					
4.1 มีเวลาในการออกกำลังกายหรือดูแลตัวเองที่เพียงพอเหมาะสม					
4.2 ภาระหน้าที่ในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพร่างกาย					
4.3 มีเพื่อนร่วมงานดี มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีทำให้มีสุขภาพจิตดีตามลำดับ					

คุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.4 นอกเวลาราชการสามารถตัดความกังวลหรือความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ					
5. ความสมดุลด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการให้รางวัลชีวิต					
5.1 การมีเวลาเพื่อพักผ่อนท่องเที่ยวที่เพียงพอ					
5.2 มีรายได้ที่เพียงพอสามารถใช้จ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการได้					
5.3 ได้ใช้ชีวิตและดำเนินชีวิตตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน					
5.4 มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					

ส่วนที่ 4 เพื่อเสนอแนะการสร้างรูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธรรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการวิจัย

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
21	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
22	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1	ใช้ได้

(ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
27	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	1	1	1	3	1	ใช้ได้
31	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
39	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40	1	1	1	3	1	ใช้ได้
41	1	1	1	3	1	ใช้ได้
42	1	1	1	3	1	ใช้ได้
43	1	1	1	3	1	ใช้ได้
44	1	1	1	3	1	ใช้ได้
45	1	1	1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	192.37	488.911	.790	.962
A2	192.38	491.839	.743	.963
A3	192.37	491.786	.723	.963
A4	192.35	492.754	.714	.963
A5	192.35	501.629	.560	.963
B1	192.31	492.741	.714	.963
B2	192.20	495.835	.679	.963
B3	192.27	495.050	.712	.963
B4	192.30	490.236	.752	.963
B5	192.22	518.325	-.027	.965
C1	192.19	523.678	-.186	.966
C2	192.43	476.748	.768	.962
C3	192.27	492.625	.719	.963
C4	192.36	493.108	.709	.963
C5	192.09	510.830	.222	.964
D1	192.56	498.875	.599	.963
D2	193.06	497.009	.482	.964
D3	192.40	495.392	.673	.963
D4	192.56	496.825	.632	.963
D5	192.58	493.522	.689	.963
E1	192.27	492.625	.719	.963
E2	192.36	493.108	.709	.963
E3	192.09	510.830	.222	.964
E4	192.56	498.875	.599	.963
E5	193.06	497.009	.482	.964
F1	192.67	499.325	.593	.963

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F2	192.59	493.869	.688	.963
F3	192.57	494.273	.689	.963
F4	192.40	491.542	.726	.963
F5	192.38	493.314	.731	.963
G1	192.37	488.911	.790	.962
G2	192.38	491.839	.743	.963
G3	192.37	491.786	.723	.963
G4	192.35	492.754	.714	.963
G5	192.35	501.629	.560	.963
H1	192.27	497.075	.646	.963
H2	192.31	493.166	.673	.963
H3	192.27	491.325	.713	.963
H4	192.36	498.208	.583	.963
H5	192.49	483.503	.690	.963
I1	192.33	496.475	.626	.963
I2	192.56	496.825	.632	.963
I3	192.58	493.522	.689	.963
I4	192.27	492.625	.719	.963
J1	192.36	493.108	.709	.963
J2	192.09	510.830	.222	.964
J3	192.52	521.778	-.122	.966
J4	192.46	517.076	.013	.965

Reliability Coefficients : Cronbach's Alpha = .964, N of Items = 48



ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ รศรป. ว ๐๒๖๐/๒๕๖๒



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พันตำรวจตรีสันติ มุริจันท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวคณิศร ปัจจัย รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๙๐๓๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัด
ขอนแก่น” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โภคกุลจิตต์อัมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

นรพ

พันตำรวจตรี

(สันติ มุริจันท์)

อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น (สาขาขอนแก่น)

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๗๓๑

ที่ รศรป. ว ๐๐๓๐/๒๕๖๒

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร้อยตรี ดร.อรรณู ชูยกระเดื่อง

ด้วย นางสาวคณิศร ปัจจัย รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๙๐๓๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัด
ขอนแก่น” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอำพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ที่ รศรป. ว ๐๒๖๐/๒๕๖๒



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิตย์ โศกค้อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวคณิศร ปัจจัย รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๙๐๓๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัด
ขอนแก่น” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

คณิศร ปัจจัย, ยุภาพร ยุภาศ และภักดี โพธิ์สิงห์. (2562). รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น. *วารสารบัณฑิตพัฒนสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี*, 7(1), อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวคณิศร ปัจจัย
วันเกิด 28 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด เลขที่ 2 ซอยบูรพาชายแดน ถนนนาเชือก – พัคภูมิพิสัย ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก
จังหวัดมหาสารคาม 44170
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 2 ซอยบูรพาชายแดน ถนนนาเชือก – พัคภูมิพิสัย ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก
จังหวัดมหาสารคาม 44170
สถานที่ทำงาน สำนักงานอัยการจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)
สาขาวิชาการตลาด
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY