

## คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น

### Quality of working life of personnel of the Khon Kaen Provincial Transport Office

เสถียร วุฒิ สิงห์โต

#### บทคัดย่อ

ในการทำงานของบุคลากรในต่างจังหวัดนั้น อาจทำให้เกิดความทุกข์ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ การทำงานที่ดีของบุคลากรจะส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงาน สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้มีการวิจัยอย่างแพร่หลาย โดยผลการวิจัยพบว่ามีปัจจัยหลายอย่างส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร อีกทั้งคุณภาพชีวิตของบุคลากรยังส่งผลต่อความผูกพันต่อหน่วยงานที่ตนเองสังกัดอยู่ด้วย เช่นเดียวกับวัตถุประสงค์ของบทความนี้ เพื่อเสนอแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น รวมไปถึงวรรณกรรมที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) โอกาสในการพัฒนาตนเอง 3) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 4) สิทธิของบุคลากร 5) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 6) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและมีการส่งเสริมสุขภาพ 7) ความสมดุลของชีวิตการทำงาน 8) เป็นประโยชน์กับสังคม การศึกษาแนวคิดได้ข้อสรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตด้านอื่นๆ ที่จะทำให้คุณภาพชีวิตโดยรวมดีขึ้น

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยผลดังกล่าวอาจเป็นเพราะมาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น ได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆอย่างเพียงพอต่อความต้องการ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นมีการประเมินอยู่เป็นประจำ ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดการพัฒนาตนเองและความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง

2. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง รายได้ ประสพการณ์ในการทำงาน ได้ดังนี้

2.1 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและหญิง ในภาพรวมมีความแตกต่างกันในด้านของงานที่รับผิดชอบ ซึ่งทางเพศชายจะได้รับงานที่เป็นการเดินทางทำงานภายนอกสำนักงานมากกว่าเพศหญิง และในเรื่องของการอยู่เวรรักษาการณ์หรือหน้าที่เวรอื่นๆ เพศชายจะได้รับหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ในตอนกลางวัน ซึ่งเพศหญิงจะได้รับการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงกลางคืนแทน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในด้านธรรมเนียมขององค์กรถือได้ว่ามีความยุติธรรมในเรื่องนี้ เพราะว่าการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงกลางคืนเพศหญิงจะมีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายในตัวเองมากกว่าเพศชาย

2.2 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง คือในระดับหน้าหน้าหรือผู้บริหาร, ข้าราชการระดับนักวิชาการและเจ้าพนักงาน, พนักงานราชการ, ลูกจ้างตามภารกิจ ในภาพรวมจะมีความแตกต่างกัน เนื่องจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ ย่อมใช้ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน หน้าที่รับผิดชอบยิ่งสูง ยิ่งใช้ความรู้ความสามารถสูงขึ้นตามไปด้วย และในปัจจุบันนี้จะสอดคล้องกับรายได้ที่ได้รับด้วย กล่าวคือการทำให้อำนาจหน้าที่มีรายได้สูงขึ้น จำเป็นต้องพัฒนาตัวเองโดยการนำความรู้ความสามารถมาใช้งานเพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

2.3 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามรายได้ พบว่ามีความแตกต่างกันโดยปกติ ซึ่งจะสอดคล้องกับการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง เพราะหน้าที่ที่รับผิดชอบ มากน้อยและความสำคัญของงานในหน้าที่มีความแตกต่างกันจึงทำให้ด้านของรายได้แตกต่างกัน

2.4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องของความผูกพันในองค์กรและความมั่นคงในอาชีพการงาน ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากก็จะมี ความผูกพันกับองค์กรสูง ซึ่งจะสอดคล้องกับการเปรียบเทียบในด้านตำแหน่งและรายได้ด้วย

## Abstract

In the work of personnel in the provinces It can cause happiness in both a good and efficient working environment. The good work of the personnel will affect the success of the agency. As for the quality of work life, there has been extensive research. The results of the research revealed that there are many factors that affect the quality of life of personnel. In addition, the quality of life of personnel also affects their commitment to the agency they are affiliated with. as well as the purpose of this article. to propose ideas Theories about the quality of life of the personnel of the Khon Kaen Provincial Transport Office. including literature showing quality of life in various fields affecting the efficiency of the personnel of the Khon Kaen Provincial Transport Office The concept of quality of work life consists of 1) receiving adequate and fair compensation, 2) opportunities for self-development, 3) social integration or working together, 4) rights of personnel, 5) advancement and stability in the workplace. Job 6) Safe and health-promoting working conditions 7) Work-life balance 8) Beneficial to society The concept study concluded that quality of life at work Affects work efficiency and other aspects of quality of life to improve the overall quality of life

**The results showed that**

1. The overall quality of working life of the Khon Kaen Provincial Transport Office staff is at a very good level. The result may be due to the officials of the Khon Kaen Provincial Transport Office. receive adequate support in various fields to meet the needs Make the staff have more morale to work. including the officials of the Khon Kaen Provincial Transport Office have regular assessments This allows the staff to develop themselves and their abilities continuously.

2. Comparison of quality of working life of Khon Kaen Provincial Transport Office officers classified by gender, position, income, and work experience as follows:

2.1 Comparison of quality of working life of Khon Kaen Provincial Transport Office officers classified by gender, found that both males and females Overall, there are differences in terms of work responsibilities. In which the males will get a job that is traveling to work outside the office more than females. and in the matter of being on duty or on duty Males are assigned to perform duties during the night. in which females will be on duty during the day instead When considering it, it was found that in the aspect of the organization's Dharma, it can be regarded as fair in this regard. Because working at night, females are at a greater risk of harm to individuals than males.

2.2 Comparison of quality of working life of Khon Kaen Provincial Transport Office officials classified by location namely at the front level or executive, academic and official level officials, government officials, employees according to mission Overall, there will be differences. Because the responsibilities inevitably use different knowledge and abilities. high responsibility The higher the use of knowledge and abilities as well. And in this factor will be consistent with the income received. That is to say, in order to make the officers earn higher, it is necessary to develop themselves by applying their knowledge and skills to advance to higher positions.

2.3 Comparison of the quality of working life of the Khon Kaen Provincial Transport Office staff classified by income found to be different, usually This will be consistent with the comparison of the quality of work life of the Khon Kaen Provincial Transport Office staff. classified by location Because the responsibilities and the importance of the work in the duties are different, therefore, the income aspect is different.

2.4 Comparison of quality of working life of Khon Kaen Provincial Transport Office officials Classified by work experience It was found that there were differences in organizational ties and job security. Those who have a lot of work experience will have a high bond with the organization. This will be consistent with the comparison in terms of position and income.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเลยทีเดียวที่ได้ ที่ทำมากกว่ากิจกรรมใดๆ คาดว่ามนุษย์ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสำนักงานหรือที่ทำงานและยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์เพราะเป็นโอกาสที่จะทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ร่วมงานกับบุคคลอื่นๆ กับสถานที่และเรื่องราวต่างๆตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาว์ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิตและในปัจจุบันการบริหารองค์การให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีปัจจัยในการบริหารหลายประการที่จะผลักดันให้องค์การไปสู่ความสำเร็จ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญลำดับต้นขององค์การ

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อองค์การ บุคคลคือ ผู้จุดประกายความคิดสร้างสรรค์ สร้างสิ่งต่างๆให้เกิดขึ้นในองค์การ ในปัจจุบันความสำคัญของ “คน” ในองค์การถือว่าเป็น”ทรัพยากร”ที่มีค่า จึงเกิดคำว่า”การบริหารทรัพยากรบุคคล”ขึ้น ในบางองค์การมองไปไกลกว่านั้น กล่าวคือ มองเห็นว่าคนเป็น”ต้นทุน” หรือ “การบริหารทุนมนุษย์” การพัฒนาคนและพัฒนาทุนมนุษย์ที่เข้มแข็ง คือสิ่งสำคัญที่สุด เป็นปัจจัยพื้นฐานในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ การพัฒนาคนอย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมนั้น ต้องเริ่มต้นจากการสร้างคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์พร้อมด้วย กายะ จิตตะ ปัญญา และดำรงตนอย่างมีคุณค่า คือเป้าหมายของสังคมและประเทศอย่างยั่งยืน (ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์, 2557: 5) ซึ่งในองค์การภาครัฐทรัพยากรบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ทุกคน (ข้าราชการ, พนักงานราชการ, ลูกจ้าง) อาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่เป็นทรัพยากรบุคคลของภาครัฐที่มีค่ายิ่งเพราะเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ทำงานรับใช้ประชาชน รับใช้บ้านเมืองโดยการปฏิบัติหน้าที่ตามกลไกของรัฐ มีบทบาทหน้าที่หนุนนำนโยบายรัฐบาล ไปสู่การปฏิบัติร่วมกับประชาชนทุกภาคส่วน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ ที่ดีขึ้น ส่งผลถึงประเทศเจริญก้าวหน้า ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม ดังนั้นหากข้าราชการมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น ย่อมส่งผลให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้อย่างไม่ยากเย็น

การเป็นต้นแบบหรือแบบอย่างที่ดีของข้าราชการนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการโดยปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้ข้าราชการมีพฤติกรรมการเป็นต้นแบบหรือแบบอย่างที่ดีคือชีวิตที่มีคุณภาพสำหรับข้าราชการเป็นลักษณะการดำเนินชีวิตของมนุษย์อย่างมีคุณค่า โดยเป็นชีวิตที่มีการกินที่อยู่ดีถูกต้องตามสุขลักษณะ มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์ แข็งแรง มีงานทำที่สามารถเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ โดยไม่ต้องเป็นภาระของผู้อื่น ทั้งเป็นพลเมืองดี มีระเบียบวินัย มีคุณธรรม วัฒนธรรมอันดีงามสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัวและสังคม ส่งผลต่อการเสริมสร้างการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมได้อย่างเต็มที่ ตามกำลังความสามารถ และสถานภาพของตนเองและสุดท้ายสามารถ

ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ก็ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติภารกิจต่างๆ ตามบทบาทและหน้าที่หรือกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งก็คือการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิต โดยที่ทุกคนไม่สามารถแยกกิจกรรมการทำงานออกจากการดำเนินชีวิตประจำวันได้ แนวคิดนี้จึงเรียกว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดในการทำงานที่บอกว่า งาน และชีวิตจะเกี่ยวข้องผสมผสานกันอย่างกลมกลืน โดยคำนึงถึงรูปแบบงานที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ดีมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข พร้อมทั้งมีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ตั้งไว้ ดังนั้นถ้าเจ้าหน้าที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ในปัจจุบันพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องเผชิญปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างรุนแรงในหลายด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า และมั่นคงในงาน ซึ่งจากปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ส่งผลกระทบคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพ หากสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ได้ ก็จะทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น” ซึ่งผลจากการศึกษาจะช่วยทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ในประเด็นสำคัญ เช่น การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือนและค่าครองชีพที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ) การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีระบบที่ดีและมีความยุติธรรม ความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานความสัมพันธ์ภายในองค์กร ฯลฯ เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น

#### **คำถามในการวิจัย**

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับใด
2. คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างไร
3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น มีลักษณะเป็นอย่างไร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น” โดยการสัมภาษณ์กำหนดประเด็นสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยเจาะจง

## การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling technique) เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive random sampling) ประกอบด้วย

1. หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน 2 คน
2. นักวิชาการ 2 คน
3. เจ้าหน้าที่งาน 6 คน
4. พนักงานราชการ 5 คน
5. ลูกจ้างตามภารกิจ 10 คน

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น มีการเก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เพื่อนำผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมาวิเคราะห์ หาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ศึกษาด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากขั้นตอนที่ 1
3. สร้างแนวคำถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth-interview) แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยศึกษาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. ตรวจสอบความแม่นยำตรง (Validity) ดูตามเนื้อหาและตรวจสอบตรงตามโครงสร้างและหลักการ โดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเครื่องมือ และทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำมาใช้เก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในส่วนนี้ ใช้การสัมภาษณ์ในเชิงลึก (In depth-interview) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของคุณภาพชีวิตการทำงาน และแนวทางการบริหารคุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นโดยในแต่ละประเด็นเปิดกว้างให้แสดงความเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลของการดำเนินงานที่หลากหลายและเพียงพอที่จะนำมาสรุปประมวลผล ลักษณะประเด็นสัมภาษณ์เป็นแบบปลายเปิด คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่และแนวทางการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น โดยมีแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามส่วนบุคคล อำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นและแนวทางการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำมาข้อมูลมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง
2. ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจดบันทึกและนำกลับไปให้ผู้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล
3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อยืนยันความถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. ยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้สำหรับการตรวจสอบ (Audit trial) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้นั้นได้มาตามระเบียบวิธีการวิจัย ไม่ได้เกิดขึ้นจากความคิดของผู้วิจัยเอง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานกับทางหน่วยงาน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นโดยใช้การสัมภาษณ์
2. ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้
  - 2.1 ขั้นตอนเตรียมการสัมภาษณ์
    - ขั้นตอนที่ 1 นัดหมาย วัน เวลา ที่จะสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก
    - ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาประเด็นคำถามที่ ใช้ในการสัมภาษณ์และเตรียมอุปกรณ์ในการบันทึกเสียง กระดาษ และปากกา ให้พร้อมก่อนเริ่มการสัมภาษณ์
  - 2.2 สัมภาษณ์
    - ขั้นตอนแรก ผู้วิจัยแนะนำตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์และขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และจัดเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์เป็นความลับ ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 15-30 นาที จนกว่าจะหมดข้อสงสัยและไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น (Data saturation) ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์จะแจ้งให้ระงับการบันทึกเสียงได้ หากไม่ต้องการให้มีการบันทึกเสียงในช่วงเวลาใดของการสัมภาษณ์

ขั้นตอนดำเนินการสัมภาษณ์ โดยการตั้งประเด็นคำถาม ซึ่งไม่จำเป็นต้องเรียงตามประเด็น และพยายามเชื่อมโยงการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามประเด็นที่ต้องการ โดยทำการบันทึกเสียงและจดบันทึกขณะดำเนินการสัมภาษณ์ด้วย

ขั้นตอนหลังการสัมภาษณ์ บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่สัมภาษณ์และข้อสังเกตที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ ปฏิติกริยาของผู้ถูกสัมภาษณ์และการให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็นของผู้วิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ และสำรวจอุปสรรคที่ทำการบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง (Conventionalizes) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ พร้อมรวบรวมประเด็นหลัก

2. นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) เป็นหลักโดยนำข้อมูลมาเรียบเรียง จำแนกอย่างเป็นระบบ และชัดเจน จากนั้นนำมาอธิบายความเชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้

3. นำข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาไปให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อ่าน เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง

### สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสัมภาษณ์ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างตามภารกิจ จำนวน 25 ราย สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตไม่ว่าจะเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตประจำวัน จะมีความเกี่ยวข้องกันอย่างมีนัยยะสำคัญ เนื่องจากสภาวะในการทำงานหากเกิดความตึงเครียดย่อมส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันด้วย แต่ในทางกลับกันหากชีวิตการทำงานดี มีความสุขก็จะส่งผลให้การใช้ชีวิตประจำวันดีขึ้นตามไปด้วย

2. ด้านตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน สรุปได้ว่า จะถูกเน้นหนักไปที่เรื่องของรายได้ที่จะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตได้ อันเนื่องจากหากมีรายรับที่เพียงพอในแต่ละเดือน จะทำให้สามารถมีกำลังในการใช้จ่ายดูแลครอบครัวได้ โดยไม่บกพร่อง

3. ด้านคุณภาพชีวิตในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะได้ทำงานอยู่ใกล้บ้าน ได้ใกล้ชิดกับครอบครัว แต่ก็มีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่คิดว่าคุณภาพชีวิตในปัจจุบันยังไม่ดีพอ เนื่องจากสาเหตุได้ทำงานไกลบ้านห่างไกลครอบครัว

4. ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนใหญ่มีความคิดที่จะพัฒนาตนเองในด้านอาชีพการงานที่จะทำให้เติบโตในสายงานและมีความมั่นคง



5. ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นมีงานที่เพิ่มขึ้นจากงานหลักที่ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านอื่นๆ หรืออีกนัยหนึ่งคือ หน้าที่รับผิดชอบกินเวลาในส่วนตัวมากเกินไปจึงทำให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปได้ยาก

6. ด้านอยากให้สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านใด สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นอยากให้ออกอากาศสถานที่ทำงานและเรื่องที่พักอาศัยเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยเน้นที่เรื่องของความสะอาดของห้องน้ำทั้งที่สำนักงานและที่พักอาศัย

7. ด้านการได้รับการช่วยเหลือจากสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น พบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นมีการช่วยเหลือด้านที่พักภายในสำนักงานที่ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเดินทางไป-กลับบ้าน ซึ่งจะลดเวลาของการเดินทางได้ และยังมีสวัสดิการคืออาหารกลางวันทางฝ่ายงานต่างๆเป็นคนจัดซื้อให้เพื่อช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของเจ้าหน้าที่ได้

8. ด้านได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจากสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น พบว่าเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเสริมความรู้ความสามารถในสายอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

9. ด้านหากเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นได้เป็นผู้บริหารของสำนักงานจะพัฒนาในด้านใด พบว่า จะพัฒนาในด้านของการพัฒนาบุคลากรในด้านของสวัสดิการต่างๆให้ดีขึ้น พร้อมกับการพัฒนารายได้ที่เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่หลายท่านมีรายได้ต่อเดือนที่อาจจะไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและครอบครัว

#### ข้อเสนอแนะ

1. การมีค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรมเพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความสอดคล้องของรายได้ถือว่ามีความเพียงพอหากเทียบกับงานที่รับผิดชอบหรือหน้าที่ในการปฏิบัติงาน แต่หากเทียบกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อยอาจจะไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในชีวิตประจำวันได้ จึงมีความเห็นว่าควรเพิ่มสวัสดิการที่เป็นเงินพิเศษที่มีความเท่าเทียมกันเพราะถือว่าเจ้าหน้าที่ทุกท่านเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น

2. ควรจัดสรรเวลางานหรือภาระงานหรือภาระงานอื่นๆนอกจากงานประจำให้เหมาะสมเนื่องจากปริมาณงานมีมากกว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำงานเกิดงานค้างและไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่นตั้งไว้

3. ด้านสิ่งแวดล้อมความเป็นอยู่ที่ถูกสุขลักษณะ ควรจะมีการพัฒนาหรือปรับปรุงในด้านนี้เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่รับประชาชน จึงมีผู้มาเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้อาคารหรือห้องน้ำเกิดความเสื่อมโทรมเร็วกว่าปกติ

4. ด้านเทคโนโลยี ควรให้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งานให้มากขึ้นเนื่องจากเป็น การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนแล้วยังเป็นการสร้างความสะดวกในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ขนส่งจังหวัดขอนแก่นได้ด้วย

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น ใน ต่างสาขาอำเภอโดยเฉพาะด้วย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับจังหวัด
2. ควรมีการศึกษาในข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย
3. ควรมีการศึกษาในเชิงสถิติเพื่อคำมาวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบกับเชิงคุณภาพ

#### บรรณานุกรม

เพ็ญศรี เวชประพันธ์ (2557) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาจังหวัดสงขลา

มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ

วาริณี โพธิราช (2558) คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าจ้างในมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ

ศรินญา ปู่เต๊ะ (2552) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีพนักงาน

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ณิศาภัทร ม่วงคำ (2559) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย

มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี

มหาวิทยาลัยเกริก

กนกวรรณ ชูชีพ (2551) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ

สุดารัตน์ สีสั่ง (2560) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

มหาวิทยาลัยบูรพา

รัตนภรณ์ บุญมี (2558) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี

มหาวิทยาลัยบูรพา