

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
3. ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” พิจารณาแยกคำมาจาก 3 คำ คือ คุณภาพ (quality) ชีวิต (life) และการทำงาน (working) คำว่า คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมาก น้อย แตกต่าง กัน (degree of excellence) ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคล สังคม หรือลักษณะที่แสดงถึงผลของการกระทำ ผลของกระบวนการประกอบกระทำที่เกิดผลดีเลิศ โดยความเป็นเลิศนี้ สามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐาน ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ และคำว่าการทำงาน หมายถึง การทำหน้าที่หรือกิจกรรมที่ต้องทำ

##### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ติน ปรัชญพฤทธิ (2530, หน้า 266) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์แต่ละยุคสมัย

อุทุมพร จามรมาน (2530, หน้า 1) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจที่รู้สึกว่ามีความสุข บางคนมองถึงการบริการของรัฐที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบาย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532, หน้า 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 5) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวบางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคต และลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

ชาญชัย อาจินสมจาร (2535, หน้า 38) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ ครอบคลุมถึงสภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมที่กลมกลืนกัน และบางคนมองเฉพาะสังคมที่มีระเบียบและมีความปลอดภัย

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมักรการ (2535, หน้า 7) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต คือชีวิตที่มีความสุขพอสมควรทั้งกายและใจ สุขกายคือได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ เช่น ได้รับการเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนจากครอบครัวอย่างดี มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง การศึกษาดี อาชีพการงานดี มีโอกาสเลื่อนฐานะตามความเหมาะสม ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและโอกาสแสวงหาความบันเทิงรื่นเริงใจตามสมควร ส่วนความสุขใจ คือการหล่อหลอมปัจจัยทางด้านความเชื่อ ค่านิยม ศีลธรรม และจริยธรรมให้เกิดความสมดุล

วอลตัน (Walton, 1973, pp.12-13) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมงหรือมิใช่เพียง กฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็กหรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีผลต่อพนักงานซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย นอกจากนี้ยังให้ความหมาย หรือค่านิยม คุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายประเด็น ดังนี้

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา รวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานยอมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและ

พฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การ กวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

## 2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงจูงใจและ ความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน หมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็น พิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการ ของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการ ทำงานของเขา

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน มี ความพึงพอใจในงานเพื่อเสริมสร้างคุณประโยชน์ให้แก่องค์การเป็นการเสริมคุณค่าของงานที่ บุคลากรทำโดยชี้ให้เห็นว่างานที่บุคลากรทำนั้นเป็นงานที่สำคัญ และบุคลากรเป็นส่วนที่สำคัญ อย่างยิ่งที่จะทำให้งานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับความรู้สึกนึกคิด และจิตใจของคนทำงาน ให้ความสำคัญกับคนมากขึ้น โดยถือว่าคนเป็นสินทรัพย์ (asset) อย่าง หนึ่งขององค์การ และคนจะทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 10) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนด คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay)
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits)
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy environment)
4. ความมั่นคงในงาน (job security)
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (free collective bargaining)
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development)
7. บูรณาการสังคม (social integration)
8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (participation)
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (democracy at work)

10. เวลาว่างของชีวิต (total life space)

สมยศ นาวิการ (2533, หน้า 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 13 ลักษณะดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. งานที่น่าสนใจและท้าทาย
5. การมอบหมายงานหลายด้าน
6. การควบคุมงาน สถานที่ทำงานและตนเอง
7. ความท้าทาย
8. ความรับผิดชอบ
9. โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต
10. การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
11. อำนาจหน้าที่
12. การยกย่อง
13. งานที่ท้าทาย

วอลตัน (Walton, 1973 อ้างถึงใน อรวรรณ ผดุงรัชดาภิจ, 2550, หน้า 15 - 16) ประกอบด้วยเงื่อนไข 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีการจัดสวัสดิการที่พึงอาศัย และสวัสดิการด้านอื่นๆ เพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานอื่น ๆ

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ควรจะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา

3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (development of human capacities) หมายถึง โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตนเอง รวมทั้งเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่งงาน

5. การบูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (constitutionalism) หมายถึง การใช้หลักรัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (the total life space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ใช้กับสังคม

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (social relevance) หมายถึง ความรู้สึกที่งานและองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม ความภูมิใจในงานและองค์กรของตน ความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม การให้ความร่วมมือกับชุมชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ

สรุป องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ ความรู้สึกการพึงพอใจในงาน โดยในแต่ละบุคคลก็จะมี การรับรู้และความรู้สึกในการพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันไป องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเวลางานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน และด้านประชาธิปไตยในการทำงาน

#### **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน**

คอสเซนท์ (Kossen, 1991 อ้างถึงใน อรวรรณ ผดุงรัชดาภิ, 2550, หน้า 17 - 18) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (job enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า

2. เพิ่มปริมาณงานทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (getting loaded-vertically horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

3. สร้างสรรค์งาน (creating whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้น จะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง

4. มีการหมุนเวียนงาน ฝึกรวมข้ามสายงาน และให้ทักษะหลากหลาย (rotating job, cross-training and multi skilling) จะช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น

5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้องใจ (do two dulls dual job enrichment) จะทำให้เกิดความสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและรับผิดชอบในงาน

6. ให้การชมเชยและการยอมรับ (A liberal lacing of praise and recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้ว และสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (providing well) อาจมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ประพฤติปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติตนใหม่

8. สร้างความรับผิดชอบในสายงาน (building responsibility into job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (providing child care for employee children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยให้ลดการขาดงาน หรือการมาทำงานสายของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (modifying work environment) เช่น สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน โดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (providing wellness program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ จะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการทำงานเป็นโรคหัวใจและทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและสามารถตอบสนองพนักงานในองค์กรให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีคือ การเข้าทำงานในงานที่ตนเองสนใจและชอบ การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายและตนเองได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในสายอาชีพ การได้รับการสนองตอบจากองค์กร เช่น สวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา เช่น การดูแล การชมเชย เป็นต้น ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานในองค์กรไม่กระทบต่อชีวิตและครอบครัวในเชิงลบ

## เกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, pp.199-200 อ้างถึงใน ปวันรัตน์ ตนานนท์, 2550, หน้า 13-14) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หรือ รายได้ และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ และมีความยุติธรรมจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe of environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือ โอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปได้ว่า เกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าในงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร

#### ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชูเลอ และคนอื่น ๆ (Schuler & Other, 1989 อ้างถึงใน สุพินดา-คิวนนท์, 2545, หน้า 26) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความน่าเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการเคารพสิทธิของพนักงาน ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมีผลมาจากการเสริมสร้างคุณภาพและส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการ



ทำงาน มีความผูกพันกับองค์กรและรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเท ความรู้ความสามารถอันไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

## แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

### ความหมายของการประเมินผล

Good (1973, p.284) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับผลที่คาดว่าจะได้รับ มีความแตกต่างเพียงใด

Rossi & Freeman (1985, p.14) ได้ให้ความหมายของ การประเมินผล ว่าเป็นการ ประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรอบความคิด รูปแบบ การดำเนินงาน และประโยชน์ของแผนงานในการเข้าแทรกแซงทางสังคม กล่าวคือ การวิจัย ประเมินผลเกี่ยวข้องกับการใช้ ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวินิจฉัยและปรับปรุงการ วางแผน ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ของแผนงาน

สุรพล กาญจนจิตรรา (2537, หน้า 190) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินผล เป็นเครื่องมือที่ใช้ ตัดสินใจในการปฏิบัติงานว่าที่ดำเนินการไปได้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายหรือไม่ และการ ประเมินผลก็เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานของแผนงานต่าง ๆ ต่อไป

สมคิด พรหมจ้อย (2542, หน้า 28) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินผล เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิด สารสนเทศ เพื่อช่วยในการบริหาร ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือ แผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของ โครงการหรือแผนงานนั้น ๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด

### หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผล

ภูมิศักดิ์ ราศรี (2551, หน้า 4) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินผล ถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน ซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน (planning) การ ปฏิบัติตามแผน (implementation) และการประเมินผล (evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการ วัดความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. การติดตามผล (monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการ ดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรใน โครงการ (input) กับผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงาน การติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า

การส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ ดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้

2. การประเมินผล (evaluation) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผนตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ อาจเป็นการประเมินผลระหว่างการดำเนินงาน (on-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือการประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน (ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

#### **ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินผล**

ภูมิศักดิ์ ราศรี (2551, หน้า 5-6) กล่าวว่าไว้ว่า มักจะมีคำถามอยู่ตลอดเวลาว่า ประเมินผลเพื่ออะไร หรือประเมินผลไปทำไม ปฏิบัติงานตามแผนแล้วไม่มีการประเมินผลไม่ได้หรือ ตอบได้เลยว่า การบริหารแนวใหม่หรือการบริหารในระบบเปิด (open system) นั้นถือว่าการประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากซึ่งจุดมุ่งหมายของการประเมินผล มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อสนับสนุนหรือยกเลิก การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่าควรจะยกเลิกหรือสนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป โดยเฉพาะการมีโครงการใหม่ ๆ ยังมีได้จัดทำในรูปแบบของโครงการทดลอง (experimental) มีโอกาสจะผิดพลาดหรือล้มเหลวได้ง่าย ความล้มเหลวของโครงการจึงมิใช่ความล้มเหลวของผู้บริหารเสมอไป ดังนั้น ถ้าเราประเมินผลแล้วโครงการนั้นสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้ก็ควรดำเนินการต่อไป แต่ถ้าประเมินผลแล้วโครงการนั้นมีปัญหาหรือมีผลกระทบเชิงลบมากกว่า เราก็ควรยกเลิกไป

2. เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามแผน ว่าเป็นไปตามที่กำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมาย หรือกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด

3. เพื่อปรับปรุงงาน ถ้าเราปฏิบัติตามแล้ว พบว่าไม่ได้เสียทั้งหมด แต่ก็ไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกข้อ เราควรรนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยพิจารณาว่าบกพร่องในเรื่องใด เช่น ขาดความร่วมมือของประชาชน ขัดต่อค่านิยมของประชาชน ขาดการประชาสัมพันธ์ หรือสมรรถนะขององค์การที่รับผิดชอบต่ำ เมื่อเราทราบผลของการประเมินผล เราก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

4. เพื่อศึกษาทางเลือก (alternative) โดยปกติในการนำไปปฏิบัตินั้น ผู้บริหารจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด จากทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือก ดังนั้นการประเมินผลจะเป็นการ

เปรียบเทียบทางเลือก ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดไปปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

5. เพื่อขยายผลในการนำไปปฏิบัติ ถ้าเราไม่มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง อาจจะไม่ทราบถึงความสำเร็จ แต่ถ้าเราประเมินผลเป็นระยะสม่ำเสมอ ผลปรากฏว่าบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ เราก็ควรจะขยายผลนั้นต่อไป แต่การขยายผลนั้นมีได้หมายความว่าขยายไปได้ทุกพื้นที่ การขยายผลต้องคำนึงถึงมิติของประชากร เวลา สถานที่ สถานการณ์ต่าง ๆ เช่น โครงการปลูกพืชเมืองหนาวจะประสบความสำเร็จดีในพื้นที่ภาคเหนือ แต่ถ้าขยายผลไปยังภูมิภาคอื่นอาจจะไม่ได้ผลดีเสมอไป เพราะต้องคำนึงถึงลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ เชื้อชาติ ค่านิยม เป็นต้น ดังนั้นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ สิ่งที่น่าไปในพื้นที่หนึ่งอาจได้ผลดี แต่นำไปขยายผลในพื้นที่หนึ่งอาจไม่ได้ผล หรือสิ่งที่เคยทำได้ผลดีในช่วงเวลาหนึ่ง อาจจะไม่ได้อีกในช่วงเวลาหนึ่ง

พสุ เดชะรินทร์ (2542, หน้า 8-9) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการในการควบคุม ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดสิ่งที่ต้องการวัดหรือประเมินว่าจะประเมินในจุดหรือสิ่งใด ซึ่งการกำหนดสิ่งที่ประเมินนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน
2. กำหนดตัวชี้วัด หรือเครื่องมือที่จะใช้วัดสิ่งที่ต้องการวัด
3. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวเปรียบเทียบสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว ซึ่งการกำหนดมาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ห้องค์การสามารถทราบได้ว่าการดำเนินงานขององค์การเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
4. การประเมินผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น โดยใช้ตัวชี้วัดที่ได้กำหนดขึ้นเป็นแนวทางในการประเมินผลและเก็บข้อมูล
5. เปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการประเมินผลกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จะมีแนวทางในการดำเนินการ 2 วิธี ดังต่อไปนี้

5.1 ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น

5.2 แก้ไขมาตรฐานหรือเกณฑ์มาตรฐานนั้นสูงหรือต่ำเกินไป

ความสำคัญของการประเมินผลสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. การประเมินผลทำให้ห้องค์การรู้ถึงสถานะของตนเองว่าอยู่ ณ จุดไหนหรือสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถบริหารตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การประเมินผลทำให้รู้จุดเริ่มต้นหรือสถานะปัจจุบัน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่จะมีการพัฒนาองค์การหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รวมทั้งรู้ว่าองค์การจะต้องมีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด

3. การประเมินผลจะทำให้ผู้ที่รับผิดชอบ หรือผู้ที่ดำเนินกิจกรรมนั้นมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นที่จะทำกิจกรรมนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดนั้น ๆ

นอกจากนี้ระบบในการประเมินผลที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

1. การตัดสินใจว่าจะวัดหรือประเมินอะไร เป็นการทำให้ผู้บริหารและองค์กรมีความชัดเจนในเรื่องของกลยุทธ์ โดยเป็นการทำให้เกิดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน องค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะต้องทำได้ และเป็นการทำให้ผู้บริหารต้องเลือกในสิ่งที่ดี สำหรับองค์กรและสามารถตัดสินใจในสิ่งที่มีความสำคัญ

2. ทำให้มีความเห็นที่สอดคล้องกันในกลยุทธ์ขององค์กรอย่างทั่วถึง โดยพนักงานทุกฝ่าย ทุกระดับจะมีความเข้าใจถึงกลยุทธ์และแนวทางที่สำคัญขององค์กร

3. เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และคุณค่าที่สำคัญของ องค์กรให้พนักงานทุกระดับได้รับรู้

4. ช่วยสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากตัวชี้วัดและเป้าหมาย ของพนักงานในแต่ละระดับจะมีความสอดคล้องเกื้อหนุนกับตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กร

5. ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น เนื่องจากการ จัดทำระบบการวัดผลทำให้พนักงานให้ความสนใจและความสำคัญต่องานนั้น ๆ

6. ช่วยให้องค์กรสามารถคาดการณ์หรือมองเห็น โอกาสและปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดใน อนาคต เนื่องจากองค์กรมีตัวชี้วัดที่เป็นตัวเหตุ (performance driver) ที่จะชี้ให้เห็นถึงโอกาส และปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคต

7. ช่วยให้ผู้บริหารมีมุมมองที่กว้างและครอบคลุมให้ทุก ๆ ด้านขององค์กร แทนที่จะ ให้ความสนใจแต่เฉพาะด้านการเงินเพียงอย่างเดียว

8. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้เกิด ความเห็นร่วมกันและมีการทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารในส่วนของกลยุทธ์ไปทั่วทั้งองค์กร ข้อมูล ภายในองค์กรมีการเปิดเผยและรับรู้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งพนักงานแต่ละคนสามารถตรวจสอบ ผลการดำเนินงานของตนเองได้ชัดเจน

### **แนวคิดและรูปแบบการประเมินผล**

#### **1. รูปแบบการประเมินของ Scriven**

Scriven (1967, p.16) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการ รวบรวมหรือประมวลข้อมูล ความสำคัญของการประเมิน คือ การให้ข้อตัดสินคุณค่าของกิจกรรม จึงได้จำแนกประเภทและบทบาทของการประเมินออกเป็น 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1.1 การประเมินระหว่างดำเนินการ (formative evaluation) เป็นการประเมินงานกิจกรรม หรือ โครงการใด ๆ ที่บ่งชี้ถึงข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมินดังกล่าวนี้สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.2 การประเมินผลรวม (summative evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมหรือโครงการสิ้นสุดลง เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของโครงการนั้น ๆ รวมทั้งนำเอาแนวทางที่ดีไปใช้กับงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

## 2. รูปแบบการประเมินของ Alkin

Alkin (1969, p.32) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินจะต้องพิจารณาอย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นจุดมุ่งหมาย หรือปัญหาข้อโต้แย้งต่าง ๆ โดยแบ่งรูปแบบของการประเมินออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

2.1 การประเมินผลเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการที่เป็นอยู่

2.2 การประเมินผลเพื่อการวางแผน โครงการ เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนให้การดำเนินในโครงการนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.3 การประเมินขณะดำเนินการ เป็นการตรวจสอบโครงการว่าดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่

2.4 การประเมินผลเพื่อพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะ ในการที่จะทำให้งานที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.5 การประเมินเพื่อรับรองโครงการ เพื่อการยุบ ขยาย หรือปรับปรุง เปลี่ยนแปลงโครงการ

## 3. รูปแบบการประเมินของ Cronbach

Cronbach (1963, p.145) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล และการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางการศึกษา ในการประเมินต้องประเมินทั้งผลที่เกิดขึ้นตามจุดหมายที่กำหนดไว้ และผลข้างเคียงที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากจุดมุ่งหมาย มีกระบวนการวิธีการประเมิน 4 ด้าน คือ การศึกษากระบวนการ การวัดความสามารถทั่ว ๆ ไป การวัดเจตคติ และการติดตามผล

## 4. รูปแบบการประเมินของ Stufflebeam

Stufflebeam (1985, p.25) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายว่า CIPP Model ซึ่งย่อมาจากสภาพแวดล้อม (context) ปัจจัยเบื้องต้น (input) กระบวนการ (process) และผลผลิต (product)

ภูมิศักดิ์ ราศรี (2551, หน้า 8-12) กล่าวว่าไว้ว่า รูปแบบการประเมินแบบ CIPP Model เป็นวิธีการสื่อสารทางความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนจินตนาการที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราว

ใด ๆ ให้ปรากฏโดยใช้การสื่อในลักษณะต่าง ๆ เช่น แผนภูมิ แผนผัง ระบบสมการ และรูปแบบอื่น เป็นต้น โมเดลการประเมินแบบ CIPP Model ยังเป็นโมเดลที่ได้รับการยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน เพราะการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีจุดเน้นที่สำคัญ คือ ใช้ควบคู่กับการบริหารองค์การ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์การประเมิน คือ การให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เน้นการแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ ฝ่ายประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่เรียกหาข้อมูล และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เพื่อป้องกันการมีอคติในการประเมิน และได้แบ่งประเด็นการประเมินผลออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

#### 4.1 การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (context evaluation: C)

เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ ความเป็นไปได้ เป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของการประเมินชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์การ หรือนโยบายของผู้บริหารหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของ โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์การต่าง ๆ หรือไม่ เป็นต้น

การประเมินสภาวะแวดล้อมจะช่วยในการตัดสินใจว่าควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

#### 4.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input evaluation: I)

เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น

การประเมินผลแบบนี้จะทำโดยใช้เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัยนำร่องเชิงทดลอง (pilot experimental project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญ มาทำงานให้ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่

#### 4.3 การประเมินกระบวนการ (Process evaluation: P)

เป็นการประเมินระหว่างการทำงาน เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์

อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่นหรือจุดแข็ง (strengths) และจุดด้อย (weakness) ของนโยบาย และแผนงาน มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดการดำเนินงานแล้ว

การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินงาน โดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมาย คือ

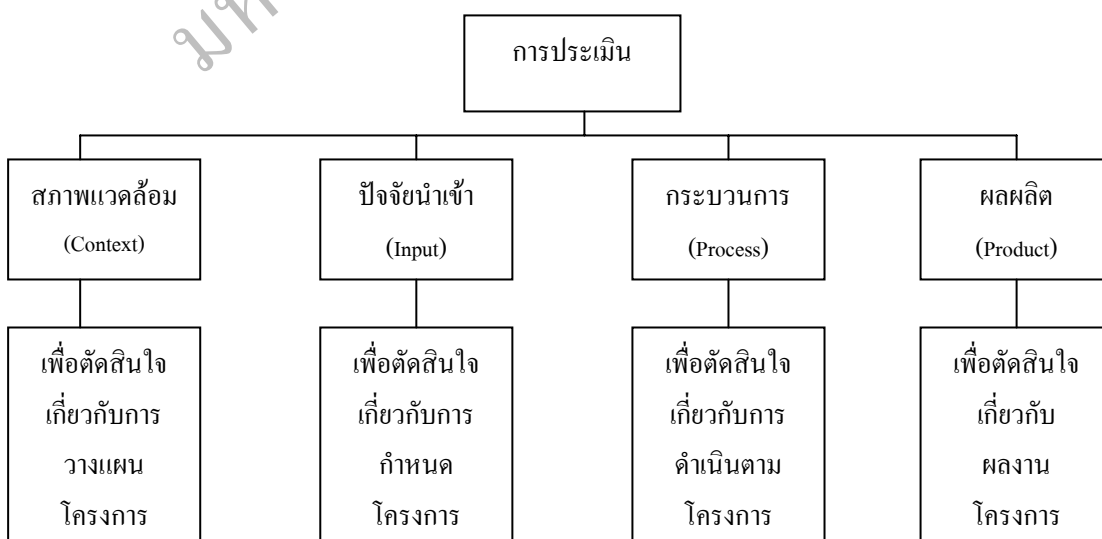
4.3.1 เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงาน ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการหรือการดำเนินงานตามแผนนั้น

4.3.2 เพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน

4.3.3 เพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงาน

#### 4.4 การประเมินผลผลิต (Product evaluation: P)

เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน หรือความต้องการ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบเลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงานและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (impact) และผลลัพธ์ (outcomes) ของนโยบาย แผนงาน โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้น และกระบวนการร่วมด้วย จะเห็นได้ว่า การประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของการประเมินตาม CIPP Model

ที่มา: ภูมิศักดิ์ ราศรี, 2551, หน้า 10

เมื่อพิจารณาถึงช่วงเวลาของการประเมินผล เพื่อจำแนกประเภทของการประเมินผล โดยละเอียดแล้ว สามารถจำแนกได้ว่าการประเมินผล โครงการมี 4 ระยะ ดังต่อไปนี้

1. การประเมินผลก่อนการดำเนินงาน (pre-evaluation) เป็นการประเมินว่ามีความจำเป็น และความเป็นไปได้ในการกำหนดให้มีแผนงานนั้น ๆ หรือไม่ บางครั้งเรียกการประเมินผลประเภทนี้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ (feasibility study) หรือการประเมินความต้องการที่จำเป็น (need assessment)

2. การประเมินผลขณะดำเนินงาน (on-going evaluation) เป็นการประเมินผลเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (monitoring) และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ

3. การประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน (post-evaluation) เป็นการประเมินว่าผลของการดำเนินงานนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่

4. การประเมินผลกระทบจากการดำเนินงาน (impact evaluation) เป็นการประเมินผล ภายหลังจากการสิ้นสุดการดำเนินงานหรือแผนงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น

ประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมินผลมีดังต่อไปนี้

1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (planning decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนด โครงสร้างของการดำเนินงาน (structuring decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และ ขั้นตอนของการดำเนินงาน

3. การตัดสินใจนำไปปฏิบัติ (implementation decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวน โครงการ (recycling decisions) เช่น การตัดสินใจเพื่อใช้ ข้อมูลจากการประเมินผลผลิต (output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป

ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการประเมินแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ประการ และประเภทของการตัดสินใจ 4 ประการ ดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการประเมินกับการตัดสินใจ ดังภาพที่ 2.2

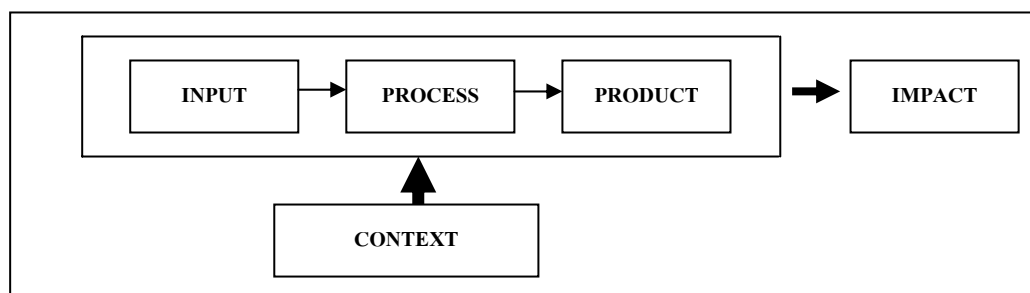


ประเภทการประเมิน	ประเภทการตัดสินใจ
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions)
การประเมินปัจจัยเบื้องต้น/ตัวป้อน (Input Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้าง (Structuring Decisions)
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อนำไปปฏิบัติ (Implementation Decisions)
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อทบทวน (Recycling Decisions)

ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์การตัดสินใจ และประเภทการประเมินแบบ CIPP Model  
ที่มา: ภูมิศักดิ์ ราศรี, 2551, หน้า 12

ประชุม รอดประเสริฐ (2545, หน้า 91) กล่าวว่า iva นอกจากการประเมินองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านตามรูปแบบการประเมิน CIPP Model แล้วเพื่อให้เกิดการประเมินอย่างเป็นกระบวนการ และมีการบูรณาการองค์ประกอบของการประเมินเข้าด้วยกัน และเพื่อให้เป็นการประเมินผลที่ครบ สมบูรณ์และถ้ามีความเป็นไปได้จะต้องมีการประเมินสิ่งเกี่ยวพันอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากที่โครงการ สิ้นสุดหรือได้ผลการดำเนิน โครงการ โดยพิจารณาจากความเปลี่ยนแปลงหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล หน่วยงาน สภาพแวดล้อมในพื้นที่โครงการทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งการประเมินปัจจัยอย่างหลัง นี้ เรียกว่า การประเมินผลกระทบของโครงการ (impact evaluation)

ซึ่งจากการรวบรวมแนวคิดรูปแบบการประเมิน CIPP Model ในข้างต้นสามารถสรุปเป็น แผนภาพ CIPPI Model ได้ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 การประเมินแบบ CIPP Model หรือ CIPPI Model  
ที่มา: ประชุม รอดประเสริฐ, 2545, หน้า 91

## ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

ภายหลังปี พ.ศ. 2475 ซึ่งเป็นช่วงที่สอง รัฐบาลในขณะนั้นโดยดำริของท่านปรีดี พนมยงค์ มีนโยบายที่จะจัดตั้งสถาบันที่มีอำนาจหน้าที่เป็นทั้งที่ปรึกษากฎหมายของรัฐบาลและองค์การชี้ขาดคดีปกครองตามแบบ Conseil d'Etat ของประเทศในกลุ่ม Civil law ขึ้นในประเทศไทยอีกครั้งหนึ่ง จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2476 ขึ้นแต่ตามกฎหมายดังกล่าว การดำเนินการในส่วนที่จะให้มีการพิจารณาคดีปกครองจะต้องมีการตรากฎหมายเพื่อกำหนดประเภทคดีปกครองและวิธีพิจารณาคดีประกอบขึ้นอีกครั้งหนึ่งก่อน คณะกรรมการกฤษฎีกาในขณะนั้น จึงยังมิได้ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดคดีปกครอง หลังจากนั้น ได้มีความพยายามในการตรากฎหมายว่าด้วยอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีปกครองและการจัดตั้งศาลปกครองอยู่หลายครั้งแต่ก็ยังไม่เป็นผลจนต้องมีการตราพระราชบัญญัติเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2492 เพื่อช่วยผ่อนคลายทุกข์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ถูกต้องในขณะนั้น แต่คณะกรรมการเรื่องราวร้องทุกข์ที่จัดตั้งขึ้นในครั้งนั้น ไม่ได้มีการจัดองค์การและไม่ได้มีวิธีพิจารณาคดีอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงจึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จนต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นช่วงที่สามสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาโดยท่าน ศ.ดร.อมร จันทรสมบุรณ์ เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาในขณะนั้น เห็นว่า การจัดตั้งศาลปกครองขึ้น โดยที่ยังมิได้มีการจัดระบบการยุติธรรมทางปกครอง และยังมีได้มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรและปัจจัยความพร้อมเสียแต่เนิ่นๆ ก่อนที่จะมีการจัดตั้งศาลปกครองอาจมีปัญหากเกิดขึ้นได้ จึงได้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกาเสียใหม่ โดยรวมกรรมการร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2476 เข้าด้วยกัน โดยตราเป็นพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 และจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ควบคู่กับคณะกรรมการร่างกฎหมายขึ้น เพื่อทำหน้าที่วินิจฉัยข้อพิพาทในคดีปกครอง โดยใช้ “ระบบร้องทุกข์” เป็นพื้นฐานในการร่างหลักกฎหมายปกครองและมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ พัฒนาสถาบันการร้องทุกข์ไปสู่การจัดตั้งองค์การชี้ขาดคดีปกครองอันจะเป็นองค์การที่แก้ไขปัญหาในการบริหารราชการของประเทศ จึงอาจกล่าวได้ว่าแท้จริงศาลปกครองนั้น ได้มีการจัดตั้งและได้รับการพัฒนาแล้วในยุคใหม่นี้ โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2476 ซึ่งได้ปรับปรุงโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ที่มีการดำเนินการในรูปของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และใช้วิธีพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ในรูปแบบของการพิจารณาคดีปกครองในระบบสากลเพียงแต่ยังมีได้ทำหน้าที่เป็นศาลปกครองอย่างเต็มรูปแบบ กล่าวคือยังมีได้กำหนดให้คำวินิจฉัย

ของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์บังคับหน่วยงานของรัฐซึ่งกฎหมายบังคับว่าจะต้องให้เหตุผลหากสั่งการเป็นอย่างอื่นที่แตกต่างจากคำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ซึ่งโครงสร้างของระบบคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์นี้เป็นรูปแบบของ Conseil d'Etat จะได้รับอำนาจให้มีอำนาจสั่งการชี้ขาดได้เอง ที่เรียกว่า La justice de 'le'gue'e ในปี ค.ศ. 1872 หรือ พ.ศ. 2414 ก่อนที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจะจัดตั้ง Council of State ในประเทศไทยสองปี

หลังจากนั้นได้มีแนวความคิดจากการสนับสนุนของรัฐบาลต่อ ๆ มาที่ให้พัฒนา คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์เพื่อนำไปสู่การจัดตั้งศาลปกครองระบบศาลคู่ในรูปแบบของ Conseil d'Etat รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2538 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่บัญญัติให้มีการจัดตั้งศาลปกครองในระบบศาลคู่ แม้ว่าก่อนหน้านั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2517 จะได้มีการบัญญัติให้จัดตั้งศาลปกครองขึ้นเป็นครั้งแรกก็ตาม และในที่สุดเมื่อมีการปฏิรูปทางการเมืองเกิดขึ้น จึงได้มีบทบัญญัติให้จัดตั้งศาลปกครองในระบบศาลคู่อีกครั้งหนึ่ง โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (ฉบับปัจจุบัน ใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550) อย่างชัดเจน แม้ว่าการจัดตั้งจะไม่ได้เป็นไปในรูปแบบของ Council of State ตามแนวทางที่ได้มีการพัฒนาตั้งแต่แรกก็ตาม และในที่สุดวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2544 ศาลปกครองสูงสุดและศาลปกครองกลางซึ่งจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ได้เปิดทำการตามกฎหมายอันเป็นช่วงแรกของการดำเนินงานของศาลปกครองปัจจุบัน (อักษราทร จุฬารัตน, 2549, หน้า 5 - 8)

#### วิสัยทัศน์ศาลปกครอง

ศาลปกครองเป็นสถาบันหลักของประเทศที่ใช้อำนาจตุลาการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อพิพาททางปกครอง โดยมุ่งให้เกิดความสมดุลในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการดำเนินงานของรัฐเพื่อประโยชน์สาธารณะ (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2551, หน้า 1 - 13)

#### พันธกิจ

1. พินิจพิเคราะห์ด้วยความเป็นธรรมและรวดเร็ว เพื่อเป็นหลักประกันในการคุ้มครอง สิทธิเสรีภาพ และให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่กรณี
2. วางหลักกฎหมายปกครองที่เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

## ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การยกระดับมาตรฐานงานคดีและการบังคับคดีปกครอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานระบบ กระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านงานคดีปกครองและการบังคับคดีปกครอง เพื่อให้ศาลปกครองสามารถอำนวยความสะดวกทางปกครองได้อย่างรวดเร็ว คำวินิจฉัยมีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายให้แก่คู่กรณีได้อย่างเหมาะสม ทันสถานการณ์ และได้รับความเชื่อมั่นศรัทธาจากประชาชนและสังคม

2. การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรศาลปกครองและบุคลากรของสำนักงานศาลปกครองในทุกสาขางานมีสมรรถนะ ความเชี่ยวชาญ รอบรู้ ทันสมัย และใช้ศักยภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานของศาลปกครองอย่างเต็มความสามารถ มีความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตและการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม มีขวัญกำลังใจ มีเกียรติ ศักดิ์ศรีและเป็นที่ยอมรับของสังคมและหน่วยงานทั่วไป

3. การพัฒนาองค์ความรู้และระบบการจัดการองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ศาลปกครองมีสารสนเทศและองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง ทั้งภายในและต่างประเทศที่ครบถ้วน ทันสมัย และมีระบบการจัดการองค์ความรู้และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับให้เป็นศูนย์กลางวิชาการด้านกฎหมายปกครองและกฎหมายมหาชนของประเทศ เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า อ้างอิง เรียนรู้ และพัฒนาการดำเนินงานของศาลปกครองและหน่วยงานทางปกครองรวมทั้งการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางปกครองของประเทศไทยให้มีความเป็นสากล ทัดเทียม และเป็นที่ยอมรับจากนานาประเทศ

4. การเสริมสร้างโอกาสการเข้าถึงความยุติธรรมทางปกครอง เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครองและเข้าถึงการบริการของศาลปกครองได้โดยสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพทางกระบวนการยุติธรรมทางปกครองได้อย่างถูกต้อง มีความเชื่อมั่น และยอมรับในการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง

5. การเผยแพร่แนวปฏิบัติราชการที่ดีเพื่อลดและป้องกันการเกิดข้อพิพาททางปกครอง เพื่อให้หน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวทางการปฏิบัติราชการที่ดี มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติราชการและสามารถปฏิบัติราชการให้เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการและการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งการป้องกันและลดข้อพิพาททางปกครองและส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี

6. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการองค์การ เพื่อให้ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองมีระบบการบริหารจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับการใช้งาน สามารถสนับสนุนส่งเสริมให้การดำเนินภารกิจขององค์การเป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### **โครงสร้างของศาลปกครอง**

ศาลปกครองมีเขตอำนาจ และมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีหรืออำนาจของศาลปกครองแบ่งออกเป็น 2 ชั้น คือ ศาลปกครองสูงสุดและ ศาลปกครองชั้นต้น

### **อำนาจของศาลปกครอง**

ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีปกครองตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ มาตรา 276 ประกอบกับมาตรา 271 มาตรา 62 มาตรา 197 และมาตรา 198 และตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองฯ มาตรา 9 มาตรา 11 และมาตรา 42

### **ลักษณะคดีปกครอง แบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท คือ**

1. คดีพิพาทอันเนื่องมาจากการกระทำทางปกครองฝ่ายเดียว ซึ่งอาจแยกออกเป็นการกระทำทางกฎหมาย หรือที่เรียกว่า “นิติกรรมทางปกครอง” และการกระทำทางกายภาพ หรือที่เรียกว่า “ปฏิบัติการ” การกระทำทางปกครองที่กล่าวมาเป็นการใช้อำนาจที่หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถดำเนินการได้เองฝ่ายเดียวโดยไม่จำเป็นต้องให้เอกชนยินยอมก่อน ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ เช่น การออกพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีผลบังคับเป็นการทั่วไป หรือการออกคำสั่งทางปกครอง เช่น คำสั่งลงโทษทางวินัย คำสั่งอนุญาต อนุมัติ คำสั่งแต่งตั้ง ประกาศผลการสอบแข่งขันเข้ารับราชการหรือเข้าศึกษาต่อซึ่งเป็นกรณีของนิติกรรมทางปกครอง ส่วนคดีพิพาทอันเนื่องมาจากการปฏิบัติการใด ๆ ของเจ้าหน้าที่ก็ เช่น การก่อสร้างสะพาน ถนน การขุดลอกคลองสาธารณะหรือท่อระบายน้ำสาธารณะ การก่อสร้างห้องสุขาสาธารณะ หรือการก่อสร้างที่พักคนโดยสาร เป็นต้น

2. คดีพิพาทอันเนื่องมาจากการละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร เช่น กรมทะเบียนการค้ามีหน้าที่รับจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทหรือกรมที่ดิน มีหน้าที่ในการรับจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์ หากกรมทะเบียนการค้าหรือกรมที่ดินปฏิเสธไม่รับคำขอหรือรับคำขอแล้วไม่พิจารณาคำขอว่าสมควรจดทะเบียนให้ตามคำขอหรือไม่ ถือเป็น การละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมาย แต่ถ้าวินิจฉัยมาแล้ว แต่ดำเนินการล่าช้า เช่น กรณีการจดทะเบียนเรื่องใด กฎหมายหรือระเบียบภายในระบุว่าให้พิจารณารับจดทะเบียนหรือไม่ภายใน 3 วัน หากพ้นกำหนดก็ถือว่าปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า หากไม่มีการกำหนดระยะเวลาไว้ ก็ต้องพิจารณาจากระยะเวลาตามปกติ

วิสัยว่าเรื่องนั้นจะต้องใช้เวลาเท่าใด หากพ้นระยะเวลาไปแล้วก็ถือว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

3. คดีพิพาทอันเนื่องมาจากการกระทำละเมิดทางปกครองหรือความรับผิดชอบอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือความเสียหายเกิดจากการออกกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือเป็นกรณีที่หน่วยงานทางปกครองละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร คดีตามลักษณะนี้ต้องค้ำประกันว่าการละเมิดนั้นต้องเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย เช่น การใช้อำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลในการกำหนดแนวเขตเพื่อขุดคลองและทำถนน หากทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนหรือเสียหายก็เป็นคดีละเมิดที่ฟ้องต่อศาลปกครองได้

4. คดีพิพาทอันสืบเนื่องมาจากสัญญาทางปกครอง เช่น สัญญาสัมปทาน สัญญาจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค เช่น คูคลอง ถนน สายส่งไฟฟ้า โครงการประปาของเทศบาล เป็นต้น

5. คดีพิพาททางปกครองอื่น ๆ เช่น คดีที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลปกครอง เพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด เช่น มาตรา 118 ทวิ วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พุทธศักราช 2456 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2535 ที่บัญญัติให้กรมเจ้าท่าฟ้องศาลเพื่อบังคับให้ผู้ที่ปลูกสร้างสิ่งก่อสร้างล่วงล้ำลำน้ำหรือถอนสิ่งก่อสร้างดังกล่าว หรือคดีที่มีกฎหมายเฉพาะกำหนดให้อยู่ในอำนาจศาลปกครอง เช่น มาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 หรือมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518

#### **เขตอำนาจศาลปกครอง**

ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาตรา 94 บัญญัติว่า ในวาระเริ่มแรก ให้จัดตั้งศาลปกครองในภูมิภาค ดังต่อไปนี้

1. ศาลปกครองขอนแก่น
2. ศาลปกครองชุมพร
3. ศาลปกครองเชียงใหม่
4. ศาลปกครองนครราชสีมา
5. ศาลปกครองนครศรีธรรมราช
6. ศาลปกครองบุรีรัมย์
7. ศาลปกครองพิษณุโลก
8. ศาลปกครองแพร่
9. ศาลปกครองยะลา

10. ศาลปกครองระยอง
11. ศาลปกครองลพบุรี
12. ศาลปกครองสกลนคร
13. ศาลปกครองสงขลา
14. ศาลปกครองสุพรรณบุรี
15. ศาลปกครองอุดรธานี
16. ศาลปกครองอุบลราชธานี

### **ประวัติความเป็นมาของสำนักงานศาลปกครองระยอง**

เมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2546 ได้เปิดทำการศาลปกครองระยอง ปัจจุบัน ตั้งอยู่เลขที่ 777 ถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลปกครอง มีอำนาจหน้าที่เป็นหน่วยธุรการศาลและมีเขตอำนาจในจังหวัดระยอง จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตรัง ปรังจันบุรี และสระแก้ว สำหรับศาลปกครองระยองเป็นองค์การวินิจฉัยข้อพิพาท ช่วยเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ ค้ำครองสิทธิให้แก่ประชาชนชาวไทย ในขณะเดียวกันยังคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวมอย่างมีคุณภาพควบคู่กันไป

### **อำนาจหน้าที่ของสำนักงานศาลปกครองระยอง (ศาลปกครองระยอง, 2546)**

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวม และกลั่นกรองข้อมูลกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของอธิบดีศาลปกครองในภูมิภาค การกำหนดนโยบายการบริหารงานศาล การประสานงานนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของอธิบดีศาลปกครองในภูมิภาค และงานเลขานุการของผู้บริหารศาลปกครองในภูมิภาค
2. ศึกษา ค้นคว้าเปรียบเทียบคำพิพากษา ตรวจสอบคำพิพากษาและร่างคำสั่งของศาลปกครองในภูมิภาค ติดตามความเคลื่อนไหวของคดีและบริหารจัดการคดี ประสานข้อมูลทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตุลาการศาลปกครองในภูมิภาค จัดทำข้อมูลวิชาการเพื่อประกอบการประชุมสัมมนา การให้คำปรึกษาแนะนำ และตอบข้อหารือเกี่ยวกับการฟ้องคดีปกครอง เผยแพร่คำสั่ง/คำพิพากษา และเอกสารทางวิชาการของศาลปกครองในภูมิภาค
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานรับฟ้อง งานสารบบคดี งานจัดทำหมาย คำสั่งและประกาศต่างๆ ของศาล รวมทั้งงานธุรการอื่นของศาลปกครองในภูมิภาค
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานการบังคับคดี

## **โครงสร้างงานของกลุ่มต่าง ๆ มีดังนี้**

### **กลุ่มบริหารทั่วไป**

งานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานประสานการจัดทำแผนงานโครงการ งบประมาณ และข้อตกลงการปฏิบัติงาน งานบริหารบุคคลเบื้องต้น งานการเงิน บัญชี และพัสดุ งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ งานช่วยอำนวยความสะดวก งานประชุมและงานเลขานุการ งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ งานห้องสมุด งานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน งานพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการของผู้บริหารศาลปกครองในภูมิภาคและตุลาการศาลปกครองในภูมิภาค

### **กลุ่มอำนาจการคดีปกครอง**

งานสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารศาลปกครองในภูมิภาค งานเสนอความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับการฟ้องคดีปกครอง งานเสนอความเห็นจ่ายสำนวนคดีแก่องค์กรคณะ งานแต่งตั้งตุลาการผู้แถลงคดี งานคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล งานเสนอความเห็นประกอบการพิจารณากำหนดคน โยบาย ประสานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานศาลและการบริหารงานคดีของอธิบดีศาลปกครองในภูมิภาค งานเลขานุการและช่วยอำนวยความสะดวกของผู้บริหารศาลปกครองในภูมิภาค งานหน้าบัลลังก์ (ประจำองค์กรคณะ) งานเลขานุการ (ประจำองค์กรคณะ)

### **กลุ่มรับฟ้อง สารบบคดี และออกหมาย**

งานรับฟ้อง คำอุทธรณ์ คำร้องและคำขอต่าง ๆ และเอกสารคำคู่ความ งานจัดทำเสนอความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับคำฟ้อง คำอุทธรณ์คำสั่งต่าง ๆ งานจัดทำและแจ้งหมาย คำสั่ง ประกาศ และหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานคดีทุกประเภทตามคำสั่งศาล งานตรวจสอบและจัดทำงานคดีโอน งานตรวจ ติดตามความเคลื่อนไหวของสำนวนคดี และจัดทำสารบบความ สารบบคำพิพากษา งาน - คืบ คัดสำเนา และจัดเก็บสำนวนคดีและเอกสารคำคู่ความ งานสถิติและรายงานความเคลื่อนไหวคดี งานดำเนินการหลังคำพิพากษา/คำสั่ง

### **กลุ่มช่วยงานตุลาการ**

งานแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสำนวนคดี งานสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี งานสรุปสำนวน และยกร่างคำพิพากษา/คำสั่ง และยกร่างคำแถลงการณ์คำพิพากษา/คำสั่ง

### **กลุ่มสนับสนุนงานวิชาการและให้คำปรึกษาแนะนำ**

งานสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ งานค้นคว้า เปรียบเทียบ และสนับสนุนการจัดทำคำพิพากษา/คำสั่งของศาลปกครองในภูมิภาค งานเสนอความเห็นร่างคำพิพากษา/คำสั่งของศาลปกครองในภูมิภาค งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการฟ้องคดีกระบวนการพิจารณาคดี



ปกครอง การเขียนคำฟ้อง คำอุทธรณ์ คำร้องและคำขอต่าง ๆ รวมทั้งการตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับการฟ้องคดีปกครอง

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรวรรณ ผดุงรัชดาภิจ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การวิจัยครั้งนี้มีขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 191 คน เป็นชาย 46 คน หญิง 145 คน ได้มาโดยวิธีเลือกแบบเจาะจงในประเภทของส่วนงานที่มีจำนวนตำแหน่งงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตรวัดการประเมินค่า (Likert Scale) แบบสอบถามได้ถูกส่งให้กลุ่มตัวอย่างและได้รับกลับคืนมาจำนวน 186 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.39 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีทั้งสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของฟิชเชอร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน) โดยนัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

### ผลการวิจัยพบว่า

1. โดยภาพรวม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้าน และความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน อายุราชการ และประเภทตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในทางกลับกันผลการทดสอบที่ยอมรับสมมติฐานของการวิจัยมีอยู่ 5 ส่วน ส่วนแรกจำแนกตามเพศ พบว่าข้าราชการเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน ( $p < .05$ ) และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ( $p < .05$ ) มากกว่าข้าราชการเพศชาย และข้าราชการเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ( $p < .05$ ) มากกว่าเพศหญิง ส่วนที่สองจำแนกตามอายุ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุ

มากกว่า (36 ปีขึ้นไป) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในอาชีพ ( $p < .01$ ) และด้านความก้าวหน้าในงาน ( $p < .05$ ) มากกว่าข้าราชการที่มีอายุน้อยกว่า (25-35 ปี) ส่วนที่สามจำแนกตามอายุราชการ พบว่า ข้าราชการมีอายุราชการในระดับปานกลาง (5-10 ปี) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ( $p < .05$ ) น้อยกว่าข้าราชการที่มีอายุราชการในระดับมาก (11 ปีขึ้นไป) และน้อย (น้อยกว่า 5 ปี) ส่วนที่สี่จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( $p < .05$ ) มากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และส่วนสุดท้ายจำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน พบว่า ข้าราชการที่มีตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( $p < .05$ ) มากกว่าข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาสังคม

3. เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = .62$ )

ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ สังกัดศาลจังหวัดเชียงใหม่ ศาลแขวงเชียงใหม่ และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวน 136 ชุด เก็บรวบรวมจากเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ศาลแขวงเชียงใหม่ และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและ ด้านโอกาสในการพัฒนาจิตใจความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. เท่ากับ 0.014) ในด้านกลุ่ม/ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุ

ราชการ ระดับตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน และรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

อิสรากรณี รัตนคช (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 313 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด คือ แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน และแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน และด้านลักษณะการบริหาร บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ส่วนด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

2. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่ปฏิบัติ การได้รับเกียรติบัตร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านการได้รับการพัฒนาศึกษาอบรมดูงาน เพิ่มเติมด้านวิชาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน ประสบการณ์ก่อนมาทำงาน การเป็นศิษย์เก่า และการมีอาชีพเสริม ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อัจฉรา นิยมหอม (2551: บทคัดย่อ) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร :กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 383 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสร้างสมการทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.489, p<0.01$ )
2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.620, p<0.01$ )
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.439, p<0.01$ )
4. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.285, p<0.01$ )
5. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.679, p<0.01$ )

6. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.600, p<0.01$ )
7. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.503, p<0.01$ )
8. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.592, p<0.01$ )
9. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.627, p<0.01$ )
10. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.218, p<0.01$ )
11. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.352, p<0.01$ )
12. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.571, p<0.01$ )
13. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.583, p<0.01$ )
14. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.841, p<0.01$ )
15. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.867, p<0.01$ )
16. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.616, p<0.01$ )
17. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=0.508, p<0.01$ )
18. ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน โดยมีสัมประสิทธิ์การทำงานเท่ากับ 58%

สุธินี เคะชะตา (2551: บทคัดย่อ) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานหน่วยงานส่วนกลางของบริษัทฯ จำนวน 197 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานตามระดับตำแหน่ง และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของพนักงานหน่วยงานกลางของบริษัทฯ อยู่ในระดับสูง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านจากทั้งหมด 8 ด้าน อันได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมก็อยู่ในระดับสูงด้วย

2. ความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานบริษัทฯ โดยรวม และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในแต่ละด้านก็อยู่ระดับสูงด้วย ได้แก่ ด้านการนึกถึงบริษัทในทางที่ดี ความภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาที่จะอยู่กับบริษัท การทุ่มเทความพยายามให้กับองค์การอย่างเต็มใจ การปกป้องรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ การตระหนักถึงอนาคตขององค์การ และด้านความศรัทธาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

3. คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) นั้น มีคุณภาพชีวิตการทำงานเพียง 3 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้านนั้น ได้แก่ ด้าน

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สายสุดา ขวัญจิตร (2551: บทคัดย่อ) ศึกษา การศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดสตูล (2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดสตูล ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดสตูล ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวน 50 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดสตูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กรและการเกี่ยวข้องกับสังคม อยู่ในระดับมาก (2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดสตูลควรปรับปรุงค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาการณ์และค่าเสี่ยงภัยให้สูงขึ้น ควรให้มีการตรวจสอบสภาพเจ้าหน้าที่เรือนจำทุก ๆ 3 เดือน ควรจัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและมีการกำหนดมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งให้ชัดเจน ควรมีการประเมินผลงานแล้วนำไปสู่การพิจารณาความดีความชอบ และควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนและสังคมให้มีจิตบริการ