



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

Bureaucratic Organizational Culture, Metta, and Quality of Work Life of Bangkok Government Officers

โดย

พศ. จุลศักดิ์ ชาญณรงค์

รายงานผลการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2557

ชื่อเรื่อง วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัด กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : ผศ.จตุศักดิ์ ชาตณรงค์

สถาบัน : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปีที่พิมพ์ : พุทธศักราช 2557

สถานที่พิมพ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

แหล่งที่เก็บรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ : ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จำนวนหน้างานวิจัย : 107 หน้า

ลิขสิทธิ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา คุณภาพชีวิตการทำงาน และ ข้าราชการสังกัด กรุงเทพมหานคร

### บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประกอบด้วย (1) เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

#### ผลการวิจัยพบว่า

(1) ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ความเมตตาของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง

(2) วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึง ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน

**Title :** Bureaucratic Organizational Culture , Metta and Quality of Work Life of Bangkok Government Officers

**Researcher :** Assist Prof . Chulasak Channarong **Institution :** Dhurakijpundit University

**Year of Publication :** 2014

**Publisher :** Dhurakijpundit University

**Sources :** Dhurakijpundit University Research Center

**Number of Pages :** 107 Pages

**Copyright :** Dhurakijpundit University

**Keyword:** Bureaucratic Organizational Culture ; Metta ; Quality of Work Life and Bangkok Government Officers

#### Abstract

This research has 2 objectives which were ; (1) to study the level of Bureaucratic Organizational Culture , Metta and Quality of Work Life of Bangkok Government Officers (2) to study the relationship among “Bureaucratic Organizational Culture”, “Metta” and “Quality of Work Life” of Bangkok Government Officers .There were 408 samples. The questionnaire was research tool. Using the package program, the statistical data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson’s product moment correlation coefficient.

Results of the study revealed that:

(1) The level of Bureaucratic Organizational Culture and Quality of Work Life of Bangkok Government Officers were at high level. Meanwhile, the level of Metta at moderate degree.

(2) Bureaucratic Organizational Culture and Quality of Work Life and Metta and Quality of Work Life of Bangkok Government Officers were interrelated.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ทั้งนี้เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกันซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถระบุได้ทั้งหมด แต่ท่านสำคัญที่ถือได้ว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้งานวิจัยชิ้นนี้เกิดขึ้นรวมทั้งติดตามงานของผู้วิจัยทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่อง คือ รศ.ดร. สรชัย พิศาลบุตร ผู้เป็นครูวิจัยคนแรกและคนปัจจุบันของผู้วิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และ ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกล่าวถึงกำลังสำคัญในการทำงานคือครอบครัวของผู้วิจัยที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและกำลังกายทำงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์

9 มิถุนายน 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ	11
2.1.1 นักวิชาการที่กล่าวถึง “วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ” อยู่ภายใต้รูปแบบวัฒนธรรมองค์การรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง	12
2.1.2 นักวิชาการที่มี <u>ได้</u> กล่าวถึง “วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ” อยู่ภายใต้ รูปแบบวัฒนธรรมองค์การรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง (แต่ใช้ชื่ออย่างอื่น)	13
2.2 ความเมตตา	18
2.2.1 ความหมายของความเมตตา	18
2.2.2 ความเมตตากับจิตวิทยา	20
2.2.3 ความเมตตาในทางพระพุทธศาสนา	21

## สารบัญ

หน้า

2.3	ทักษะเกี่ยวกับความเมตตาของสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก	26
2.3.1	ความหลง	31
2.3.2	ความโลภ	32
2.3.3	ความโกรธ	34
2.3.4	ความเมตตาต่อผู้อื่น	35
2.4	คุณภาพชีวิตการทำงาน	37
2.4.1	ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน	37
2.4.2	องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน	38
2.4.3	ดัชนีวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	39
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
2.5.1	วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ	42
2.5.2	ความเมตตา	44
2.5.3	คุณภาพชีวิตการทำงาน	45
2.6	กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	51
3.3	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูล	53

## สารบัญ

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2 ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร	58
4.2.1 ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ	58
4.2.2 ระดับความเมตตา	60
4.2.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	62
4.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม องค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สังกัดกรุงเทพมหานคร	67
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	
5.1 ผลการวิจัย	72
5.2 อภิปรายผล	75
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	78
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก 1 แบบสอบถามงานวิจัย	88
ภาคผนวก 2 ประวัติผู้วิจัย	95

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์การระบบราชการจากแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	56
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และ ฝ่ายที่สังกัด	57
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ โดยรวมและแยกออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ	58
5 ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและแยกรายชื่อ	59
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความเมตตาโดยรวมของข้าราชการ สังกัดกรุงเทพมหานครและแยกออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข	60
7 ระดับความเมตตาของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและแยกรายชื่อ	61
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร	63
9 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและแยกรายชื่อ	65
10 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมและแยกรายชื่อ (ต่อ)	66
11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร	67
12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในรายด้านของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร	68
13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเมตตา กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร	69
14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเมตตา กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ในรายด้านของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร	70



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	46
2 กรอบแนวคิดงานวิจัย (ในรายละเอียด)	47

DRAFT

# บทที่ 1

## บทนำ

ในบทนี้ผู้วิจัยขอกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา อันส่งผลให้ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยจำนวน 2 ข้อ สมมติฐานการวิจัย รวมถึงการกำหนดขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และนิยามศัพท์เฉพาะ ตามลำดับ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสของโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการค้าเสรี การพิทักษ์รักษาสิ่งแวดล้อม และการเชื่อมโยงของระบบข้อมูลข่าวสารแบบเครือข่าย รวมถึงพัฒนาการของความเป็นประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และการเคารพในสิทธิมนุษยชน ทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทยต่างได้รับผลกระทบซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ และมีความจำเป็นจะต้องหาแนวทางและรูปแบบในการปรับตัวเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันรวมทั้งสามารถรองรับและใช้ประโยชน์จากผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ได้มากที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, <http://www.opdc.go.th/uploads/files/Strategies51-55.pdf>)

จากสถานการณ์ดังกล่าว ภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในสังคม โดยเฉพาะภาครัฐซึ่งเป็นแกนหลักของพัฒนาประเทศจำเป็นต้องศึกษาหารูปแบบการพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงข้างต้นเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามด้วยความสำเร็จของภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่อย่างกว้างขวางในการให้บริการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้งหลายตามวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนถึงเสียชีวิตทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาองค์การให้ไปสู่จุดที่มุ่งประสงค์ได้ง่ายนัก ทั้งนี้การดำเนินการพัฒนาระบบราชการหรือองค์การภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะการยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตามแนวทางพัฒนาดังกล่าวย่อมต้องเกี่ยวเนื่องกับแบบแผนพฤติกรรม ความคิด ความเชื่อของบุคลากรว่าต้องการรวมถึงสามารถปฏิบัติตาม

แนวทางการพัฒนาเหล่านั้นได้มามากน้อยเพียงใด ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวคือการพัฒนาการทำงานของบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยความต้องการและความสามารถของบุคลากรและความคาดหวังหรือเป้าหมายขององค์กรต้องมีความสอดคล้องกันหรือมีวัฒนธรรมองค์การที่ต้องตรงกันนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ต้องการภาครัฐได้ถูกกล่าวอ้างจากนักวิชาการทั้งหลายรวมถึงอยู่ในความเชื่อของประชาชนโดยทั่วไปว่ามีวัฒนธรรมองค์การแบบระบบราชการหรือองค์การที่มีระบบการทำงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา (Deal and Kennedy, 1982; Cameron and Quinn, 1999) หรือ วัฒนธรรมองค์การแบบหอไอเฟล (Trompenaars and Hampden-Turner, 2004) หรือ วัฒนธรรมมุ่งเน้นตำแหน่งหรือแบบเทพอพอลโล (Handy, 1990) อันมีที่มาจากแนวคิดของ Max Weber (อ้างอิงใน สมจินตนา คุ่มภัย, 2553) คือองค์การมีโครงสร้างหลายระดับ กระบวนการทำงานมีหลายขั้นตอนเป็นทางการสูง กฎระเบียบมีจำนวนมาก งานที่ทำเป็นงานประจำเพื่อป้องกันความผิดพลาด รวมทั้งควบคุมการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ผู้นำทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและผู้จัดองค์การที่มีประสิทธิภาพพยายามให้การดำเนินงานราบรื่นทุกสถานการณ์ กำหนดกฎระเบียบและนโยบายอย่างเป็นทางการ แบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน ให้ความสำคัญกับความมั่นคงและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ คือ ทำงานทันเวลาที่กำหนด บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ความสำเร็จวัดจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบและต้นทุนที่ต่ำ เห็นว่าบุคลากรเป็นจักรกลหรือปัจจัยหนึ่งขององค์การ มุ่งความมั่นคงในการจ้างงานและความสามารถคาดการณ์พฤติกรรมได้ ส่วนพนักงานปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายงานตามสายการบังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับการสั่งการและควบคุมดูแล อำนาจมาจากตำแหน่งและสถานภาพในองค์การ วัฒนธรรมองค์การเช่นนี้ให้ความสำคัญกับความมั่นคง การคาดการณ์ได้ ความปลอดภัยงานประจำ และความเชื่อถือได้ มุ่งเน้นลำดับชั้นการบังคับบัญชาและงานเป็นสำคัญ รวมอำนาจและเป็นทางการสูง องค์กรจึงขาดความยืดหยุ่น ดำเนินงานล่าช้า ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ยาก และไม่นิยมสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือละเลย เพิกเฉยต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจะพบว่าวัฒนธรรมองค์การในลักษณะดังกล่าวมักจะไม่เอื้ออำนวยต่อบุคลากรให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้และกลับน่าจะเป็นวัฒนธรรมองค์การในแง่ที่ดูครึ่งเสียมากกว่า อย่างไรก็ตามในปัจจุบันที่มีการปรับเปลี่ยน เปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐในหลากหลายมิติจึงทำให้พิจารณาได้ว่าแม้้องค์การภาครัฐจะยังคงมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะดังกล่าวแต่ยังอาจขาดงานวิจัยหรือมีผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่มากเพียงพอจะสนับสนุนว่าองค์การภาครัฐในปัจจุบันมีวัฒนธรรมของความเป็นระบบราชการมากน้อยเพียงใดซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ย่อมเป็นส่วนหนึ่งในการตอบคำถามนี้

ไม่เพียงแต่วัฒนธรรมองค์การระบบราชการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรภาครัฐเท่านั้น การปฏิบัติตนของบุคลากรยังผูกโยงกับความต้องการอย่างแท้จริงที่จะเป็นผู้ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม ดังยุทธศาสตร์การพัฒนาราชการพลเรือน พ.ศ. 2552-2556 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาราชการพลเรือน หรือ ก.พ. (<http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?category>) ซึ่งได้กำหนด ยุทธศาสตร์ไว้ 4 ประการหลักๆ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของ สมรรถนะ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพข้าราชการให้เป็นคนดี มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรม มี วินัยและเข้าถึงประชาชน เป็นอาทิ นอกจากนี้ในแต่ละยุทธศาสตร์ได้กำหนด เป้าหมาย กลยุทธ์ ตลอดจน เงื่อนไขความสำเร็จโดยกำหนดเป็นบทบาททั้งของสำนักงาน ก.พ. เองและบทบาทของส่วนราชการแต่ละแห่ง อย่างไรก็ตามแนวทางดังกล่าวยังอาจต้องการยุทธศาสตร์ในองค์รวมประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนารายละเอียดดังแนวทางของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่ายุทธศาสตร์องค์รวมดังกล่าว คือ การผลักดันให้บุคลากรภาครัฐหรือข้าราชการเกิด “ความต้องการอย่างแท้จริง” ในการให้บริการสาธารณะอันอาจ พิจารณาได้จากการใช้หลักธรรมเข้ามาเป็นแกนหลักหรือเครื่องนำทางการปฏิบัติตนให้แก่ข้าราชการด้วยการ บริหารแนวพุทธอันนับว่าเป็นวิธีการบริหารที่ดีที่สุดแนวทางหนึ่ง เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้ทั้งผู้บริหาร และ พนักงานมีความสุขพร้อมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ในขณะเดียวกัน (พระมหาบุญมี มาลาวิโร , 2553) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความต้องการอย่างแท้จริงย่อมคือหลักที่ว่าด้วย “ความเมตตา” นั่นเอง ดังที่สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (<http://www.kanlayanatam.com/Mybookneanam/metta.pdf>) ได้ตรัสไว้ว่า อันความเมตตามีอยู่ในผู้ใด หรือผู้ใด เป็นผู้มีเมตตา เมตตานี้จะไม่มีขอบเขตเฉพาะในผู้ที่เป็นที่รักที่ชอบใจของตนเท่านั้น แม้ผู้อื่นเมตตาแท้จริงก็จะ แผ่ไปครอบคลุมถึงได้ ดังที่น่าจะมีเมตตาที่แท้จริงเกิดขึ้นกับคนเป็นจำนวนมาก เป็นที่ประจักษ์แก่จิตใจตนเอง

เมื่อพิจารณาประกอบทั้งสองปัจจัย คือ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การระบบราชการซึ่งก็คือแบบแผน พฤติกรรมของตัวองค์กร และ ปัจจัยความเมตตาของข้าราชการซึ่งก็คือแบบแผนพฤติกรรมของบุคลากรของ องค์กร ย่อมโน้มนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การซึ่งมีแนวทางการศึกษาที่หลากหลายโดยให้ความสำคัญกับ ประเด็นที่แตกต่างกันดังในเรื่องของการบรรลุเป้าหมาย วิธีการเชิงระบบ และพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร (Steers และคณะ , 1985) แต่ในที่นี้ดังที่ใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ “มนุษย์ในองค์กร” และมองประสิทธิผลใน แง่มุมของความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกรักจากการได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคลากรในองค์กรและความ

คาดหวังขององค์กรเป็นหลัก จึงศึกษาประสิทธิผลขององค์กรจาก “คุณภาพชีวิตการทำงาน” โดยคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดจากความผาสุกในงาน ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดีที่ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานถือเป็นวิถีทางหนึ่งของการพัฒนาองค์กรที่ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยความพึงพอใจในงานและชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Campbell , Converse and Rodgers , 1976) และ ผลผลิตภาพและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ( Land , Michalos and Sirgy ,2012) คุณภาพชีวิตงานจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรนั่นเอง และในส่วนขององค์กรภาครัฐที่ต้องการให้พนักงานปฏิบัติงาน โดยการทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อทำงานเพื่อสาธารณะแล้วย่อมต้องเล็งเห็นประโยชน์ของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้กับบุคลากรของตนเป็นอย่างดี

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ และความเมตตา ว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และ มีความสัมพันธ์หรือไม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานราชการที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารเมืองหลวงที่มีประชากรมากที่สุดในประเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี , <http://th.wikipedia.org/wiki/>) และ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานเขตซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อประสิทธิภาพการบริหารราชการกรุงเทพมหานครตามการกำหนดหน้าที่ที่เป็นหน่วยปฏิบัติการหรือหน่วยงานภาคสนามของกรุงเทพมหานครที่มีบทบาทในการนำเอาบทบัญญัติหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมาปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมในการจัดการอำนวยความสะดวกและนำเอารูปแบบการบริการสาธารณะต่างๆของกรุงเทพมหานครไปสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงซึ่งงานบริหารเพื่อการบริการสาธารณะในแต่ละด้านนั้นล้วนแล้วแต่เป็นงานที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับประชาชนชาวกรุงเทพมหานครเป็นอย่างมาก จึงถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรในสังกัดหน่วยงานดังกล่าวจำเป็นต้องปฏิบัติภารกิจทั้งหมดที่มีความซับซ้อนและหลากหลายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามแนวทางของวัฒนธรรมองค์กรระบบราชการที่เป็นอยู่ โดยจำต้องยึดหลักการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา ในขณะที่เดียวกับที่บุคลากรเองต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีตามไปด้วยอันจะส่งผลดีต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน องค์กร รวมตลอดถึงสังคมโดยรวม

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร
- (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่หนึ่ง วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่สอง ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

(1) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 6,764 คน ตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ([http://203.155.220.217/office/csc/news/count07\\_54.pdf](http://203.155.220.217/office/csc/news/count07_54.pdf)) และกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครจาก 12 สำนักงานเขต จำนวน 408 คน

(2) ขอบเขตด้านตัวแปร การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรหลัก 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ ความเมตตา และ ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ โดยรวมและแยกออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ โดยลักษณะการปฏิบัติงาน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ด้านย่อย ประกอบด้วย การปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ลำดับชั้นการบังคับบัญชา การยึดกฎระเบียบ การยึดหลักเหตุผล เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง และ ความเป็นทางการและมีระเบียบแบบแผน ส่วนลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักของบุคลากร ในองค์การ สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เน้นความมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการทำงาน และต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง (สรุปลักษณะของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการจากนักวิชาการที่กล่าวถึงรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การในลักษณะดังกล่าวหรือที่เทียบเคียงจากการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์การระบบราชการจากแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแนวคิดของนักวิชาการ เช่น สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2549 : 518-521) ; Don, Slocum and Woodman (2001 : 524-526) ; Cameron and Quinn (1999:122-123) และ Cameron และ Ettington (1988 : 28 - 29). เป็นต้น – ดังรายละเอียดในบทที่สอง)

- ความเมตตาโดยรวมและแยกออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข โดยความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข หมายถึง ใจที่สงบเย็นจากความ โลก โกรธ และ หลง ส่วนความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเมตตาทางกาย วาจา (ตามแนวคิดของสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก)

- คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและแยกออกเป็น 8 ด้านหลัก ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และ ความภูมิใจในองค์การ (ตามแนวคิดของ Huse and Cummings (1985 : 199 – 200) ด้วยแนวคิดดังกล่าวครอบคลุมการศึกษารายละเอียดประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่นๆ ทั้งนี้จากการศึกษาเปรียบเทียบกับการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจากนักวิชาการหลากหลายท่าน เช่น Walton , R.E. (1973:12-16) Kerce and Kewley (1993:189-209) เป็นต้น นอกจากนี้ยังพิจารณาจากงานของนักวิชาการไทยที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยชิ้นนี้ คือการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ เช่นงานวิทยานิพนธ์ของ ภัทธา แสงอรุณ (2543) เป็นต้น

และสำหรับการศึกษาด้านภาพส่วนบุคคลเฉพาะปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด และฝ่ายที่สังกัด เท่านั้น

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) ได้ทราบระดับวัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

(2) ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

(1) วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ หมายถึง วิถีชีวิตโดยรวมของบุคคลที่อยู่ภายในองค์กร ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับข้าราชการยึดเป็นหลักในการทำงาน และ การใช้ชีวิตอยู่ในองค์กร 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์กร

(2) ลักษณะการปฏิบัติงาน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ด้านย่อย ประกอบด้วย การปฏิบัติงานมุ่งมั่น ประสิทธิภาพ ลำดับชั้นการบังคับบัญชา การยึดกฎระเบียบ การยึดหลักเหตุผล เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง และ ความเป็นทางการและมีระเบียบแบบแผน

(2.1) การปฏิบัติงานมุ่งมั่นประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานเน้นการปฏิบัติงานให้บุคลากรในหน่วยงานทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยต้นทุนและทรัพยากรที่น้อยที่สุด

(2.2) ลำดับชั้นการบังคับบัญชา หมายถึง การบริหารงานภายในองค์กรรวมถึงในงานแต่ละงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน

(2.3) การยึดกฎระเบียบ หมายถึง การที่หน่วยงานและบุคลากรปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่มีอย่างละเอียดรัดกุมในการดำเนินงานภายในองค์กร



(2.4) การยึดหลักเหตุผล หมายถึง การพิจารณาตัดสินใจใดๆในงานจะเน้นเรื่องความถูกต้องตามหลักเหตุและผลรวมถึงปราศจากอคติ

(2.5) อำนาจตามตำแหน่ง หมายถึง การยอมรับการมอบหมายงานและหน้าที่ตามตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชาในงานทุกงาน

(2.6) ความเป็นทางการและมีระเบียบแบบแผน หมายถึง การที่หน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

(3) ลักษณะของสมาชิกภายในองค์กร มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เน้นความมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการทำงาน และต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง

(3.1) การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะการมีสวัสดิการเพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างเหมาะสม

(3.2) สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายที่มีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

(3.3) ความมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับเรื่องความมั่นคงในงานของบุคลากร

(3.4) ต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่บุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆรวมถึงการกระทำหรือการคิดนอกกรอบเป็นสิ่งไม่พึงกระทำ

(4) หลักธรรมเรื่อง “เมตตา” หมายถึง หลักธรรมที่ว่าด้วยเรื่อง ความปรารถนาให้เป็นสุข ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข ของสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก

(4.1) ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข หมายถึง ใจที่สงบเย็นจากความ โลภ โกรธ และ หลง

(4.1.1) ความโลภ หมายถึง ความอยากได้ คือ อยากได้หน้า ได้เกียรติ ได้สรรเสริญ ได้ความนิยมนับถือ และ อยากเป็น

(4.1.2) ความโกรธ หมายถึง ความปรองคืดเมื่อต้องพบกับความไม่ได้ดั่งใจ คนทำไม่ถูกใจ พุดไม่ถูกใจ อันมีลักษณะที่ใจมีทั้งความร้อนและความมืดมน

(4.1.3) ความหลง หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่ถูกไม่ควร ในตน ในคน ในอำนาจ

(4.2) ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเมตตาทางกาย วาจา

(4.2.1) ความเมตตาทางกาย หมายถึง กายสุจริต 3 คือ เว้นจากการฆ่า เว้นจากการลัก และ เว้นจากประพฤติกิเลสในกาม

(4.2.2) ความเมตตาทางวาจา หมายถึง วาสุจริต 4 คือ เว้นจากพุดเท็จ เว้นจากพุดต่อเสียด เว้นจากพุดคำหยาบ และ เว้นจากพุดเพื่อเจ้อเหลวไหล

(5) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการซึ่งในที่นี้คือข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อสภาพของงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วยความรู้สึก 8 ด้าน ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร

(5.1) รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และสวัสดิการที่เพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณงานไปจนถึงการใช้จ่ายในสภาวะปัจจุบัน

(5.2) สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม รวมถึงการมีแผนป้องกันความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

(5.3) โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถในงานรวมถึงการที่บุคลากรมีโอกาพัฒนาขีดความสามารถของตนในการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย

(5.4) ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพแต่ละตำแหน่ง รวมถึงการที่หน่วยงานเปิดโอกาสในการพัฒนาความสามารถใดๆที่เกี่ยวข้องกับงาน

(5.5) ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หมายถึง การที่บุคลากรเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและมีการทำงานที่มีบรรยากาศของความเป็นมิตร โดยได้รับการยอมรับรวมถึงหน่วยงานมีบรรยากาศให้พนักงานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

(5.6) การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค หมายถึง การที่หน่วยงานยึดหลักคุณธรรมโดยมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมเสมอภาค รวมถึงผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

(5.7) ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว หมายถึง การปฏิบัติงานที่ไม่เอนเอียงระหว่างการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว ไปจนถึงสังคม

(5.8) ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรรวมถึงครอบครัวมีความรู้สึกเป็นเกียรติในความเป็นข้าราชการที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ทำอยู่รวมถึงได้รับรู้ว่าหน่วยงานได้ทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะที่เหมาะสม

(6) ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครประจำปีพุทธศักราช 2554

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมทั้งสาระต่างๆดังรายละเอียดในบทที่ 1 สำหรับในบทนี้จึงเป็นการนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าว รวมทั้งผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้อันจักนำไปประมวลและสังเคราะห์เพื่อตรวจสอบปรากฏการณ์โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ตามขอบเขตของการวิจัยต่อไป

#### 2.1 วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ

Smircich (1985 : 52) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ มีฐานคิดมาจากแนวคิดพื้นฐาน 2 แนวทางหลักคือแนวคิดเชิงปฏิฐานนิยม ซึ่งเห็นว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่สังเกตเห็นได้ จึงจัดเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่มีอยู่ในองค์การนอกเหนือจากตัวแปรอื่นๆ ที่แวดล้อมองค์การอยู่ เช่น โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นบางสิ่งบางอย่างที่องค์การนั้นมี และแนวคิดเชิงปรากฏการณ์นิยม ซึ่งเห็นว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องของความคิด ความเชื่อที่อยู่ภายในจิตใจของกลุ่มบุคคล และไม่ได้เป็นเพียงตัวแปรตัวหนึ่งในองค์การเท่านั้น แต่ตัวองค์การเปรียบเสมือนวัฒนธรรม หรือกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในองค์การเป็นปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม จึงเรียกวัฒนธรรมองค์การว่าบางสิ่งบางอย่างที่องค์การนั้นเป็น สำหรับการศึกษาวรรณกรรมองค์การ โดยเฉพาะภาครัฐ หรือ ที่เรียกว่า วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ น่าจะมีฐานคิดจากแนวคิดอย่างหลังเนื่องด้วยมีนักวิชาการมากมายได้แบ่งแยกเป็นประเภทหรือลักษณะที่แตกต่างเพื่อบ่งชี้ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการหรือที่เรียกชื่อใกล้เคียงกันไว้เป็นจำนวนมาก สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ที่ศึกษาลักษณะของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการจึงได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการท่านต่างๆ ทั้งที่กล่าวถึง

“วัฒนธรรมแบบราชการ” อยู่ภายใต้รูปแบบวัฒนธรรมองค์การรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง และที่มิได้กล่าวถึง “วัฒนธรรมแบบราชการ” อยู่ภายใต้รูปแบบวัฒนธรรมองค์การรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง (แต่ใช้ชื่ออย่างอื่น) เพื่อสรุปรวบยอดเป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จำนวน 13 ท่าน

2.1.1 นักวิชาการที่กล่าวถึง “วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ” อยู่ภายใต้รูปแบบวัฒนธรรมองค์การรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

Don, Slocum and Woodman (2001 : 524-526) ได้แบ่งชนิดของวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) วัฒนธรรมแบบผู้จัดการ (Entrepreneurial Culture) วัฒนธรรมแบบตลาด (Market Culture) และ วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) วัฒนธรรมองค์การนี้แสดงถึง ค่านิยม ที่มีรูปแบบการปฏิบัติที่อยู่ในกฎ ระเบียบ สมาชิกในองค์การมีความผูกพันในการปฏิบัติงานแบบขนชั้น ตามภาระงานที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงานมุ่งประสิทธิภาพและความมั่นคงของสมาชิกในองค์การ สมาชิกจะมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี มีการบริการดี โดยมีปทัสถานและค่านิยม อย่างไม่เป็นทางการในการแสดงออก โดยผู้นาองค์การจะเป็นผู้คอยควบคุม ดูแล การปฏิบัติตนของสมาชิกในองค์การให้อยู่ภายในกฎ ระเบียบ

นาตยา เกตุสมบุรณ์ (2549 : 107-109) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การพบว่า มี 4 รูปแบบ โดยความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์การทั้ง 4 มาจาก 2 มิติ ได้แก่ ระดับของเงื่อนไขภาวะแวดล้อมภายนอกที่ต้องการความยืดหยุ่นหรือความมั่นคงเพียงไร และ ระดับของเงื่อนไขด้านกลยุทธ์ว่าต้องการเน้นภายในหรือเน้นภายนอกซึ่งมิติทั้งสองผสมผสานกันเกิดวัฒนธรรมองค์การขึ้น 4 แบบ โดยแต่ละแบบมุ่งเน้นค่านิยมแตกต่างกัน ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ วัฒนธรรมแบบราชการ เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน เพื่อให้เกิดความมั่นคง มุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงานที่ยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดจนขาดความยืดหยุ่น ความสำเร็จขององค์การจึงเกิดจากความรู้ความสามารถ การบูรณาการและความมีประสิทธิภาพ

สุพาณี สฤกษ์วานิช (2549 : 518-521) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์การว่า มี 4 ประเภท ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบญาติมิตร วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จ และ วัฒนธรรมแบบราชการ จะ เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพ ความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์การเป็นสำคัญ โดยจะมีค่านิยมในเรื่องการประหยัดและมุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นความเป็นทางการและความเป็นระเบียบแบบแผน การ

ใช้เหตุผล ใช้ข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เน้นระเบียบ คำสั่ง กฎระเบียบต่าง ๆ การเชื่อฟัง ทำตามกฎระเบียบ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2.1.2 นักวิชาการที่มีได้กล่าวถึง “วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ” อยู่ภายใต้รูปแบบวัฒนธรรมองค์การรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง (แต่ใช้ชื่ออย่างอื่น)

Deal และ Kennedy (1982) ได้ระบุลักษณะวัฒนธรรมองค์การโดยพิจารณาจากปัจจัย 2 ปัจจัย คือระดับของความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับกิจกรรมของบริษัทและความเร็วของการได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ในเรื่องการตัดสินใจและกลยุทธ์ของบริษัท ซึ่งสามารถแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 4 ประเภท คือ วัฒนธรรมคนเถื่อนหรือนักสู้ (The tough – guy, macho culture) วัฒนธรรมมุ่งงานหนักและสนุก (The work – hard/play hard culture) วัฒนธรรมเอาบริษัทเป็นเดิมพัน (Bet – your company culture) และ วัฒนธรรมมุ่งกระบวนการ (Process culture) คือวัฒนธรรมที่มีความเสี่ยงต่ำ และให้ข้อมูลป้อนกลับช้า ทำให้คนมุ่งที่กระบวนการทำงานมากกว่าผลลัพธ์ มีระบบการปกครองโดยลำดับชั้นและให้ความสำคัญกับอำนาจตามตำแหน่ง คนที่จะได้รับการยกย่องในวัฒนธรรมลักษณะนี้จะต้องมีวินัย ตรงต่อเวลาและสนใจในรายละเอียด

Quinn และ Rohrbaugh (1983) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์การ 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบเครื่องญาติ แบบสร้างสรรค์ แบบลำดับชั้นและแบบการตลาดเชิงแข่งขัน โดยใช้การวิเคราะห์ 2 มิติประกอบกัน ได้แก่ มิติที่ 1 พิจารณาถึงการเป็นองค์การที่เน้นความแปรเปลี่ยนหรือความมั่นคงและเสถียรภาพ มิติที่ 2 พิจารณาถึงการเป็นองค์การที่เน้นปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์การ นอกจากนี้พบว่ามีกรนำรูปแบบวัฒนธรรมดังกล่าวไปใช้ศึกษากับองค์การที่ประกอบธุรกิจต่างๆ มากกว่า 1,000 แห่งในอเมริกา ยุโรป แอฟริกา ออสเตรเลียและเอเชีย เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของแต่ละธุรกิจที่แตกต่างกันรวมถึงองค์การประเภทรัฐวิสาหกิจด้วย โดยจำแนกออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครื่องญาติ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบการตลาดเชิงแข่งขัน และ วัฒนธรรมแบบลำดับชั้น หมายถึง การมุ่งเน้นระเบียบแบบแผนซึ่งควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตาม ผู้บริหารมีบทบาทเป็นผู้ประสานงาน การบริหารบุคลากรเน้นความมั่นคงในอาชีพและสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน ผสานองค์การด้วยกฎระเบียบและนโยบาย เน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและราบรื่น มีผลลัพธ์ที่มั่นคง ความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับการมีต้นทุนต่ำการส่งมอบผลงานและบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้

Charles Handy (1991) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่เรียกว่าวัฒนธรรมและเทพเจ้าแห่งการจัดการโดยเปรียบวัฒนธรรมองค์การกับคุณลักษณะต่างๆของเทพเจ้ากรีกโบราณ 4 องค์ แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย วัฒนธรรมเน้นที่งาน (Athena หรือ Task Oriented Culture) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture) และ วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท

(Apollo หรือ Role Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นตำแหน่ง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีลักษณะที่ชอบด้วยเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ โครงสร้างขององค์กรกำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับชั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ชัดเจนทั่วองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมแบบนี้จะปรากฏชัดทั่วไปในหน่วยงานใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งค่อนข้างล่าช้าต่อการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อความเจริญ ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความอยู่รอดต่อไปขององค์กร มักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานใดๆ

Shein (1992 : 98-243) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกันออกเป็น 4 ประเภท คือ วัฒนธรรมมุ่งอำนาจ (Power Culture) วัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture) วัฒนธรรมการสนับสนุน (Support Power Culture) และ วัฒนธรรมมุ่งบทบาท (Role Power Culture) คือ คติฐานที่มีร่วมกันว่าผู้นำและโครงสร้างแบบระบบราชการมีอำนาจเท่าเทียมกัน มีการระบุบทบาท หน้าที่ และกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและสร้างเป็นข้อตกลง ค่านิยมของวัฒนธรรมลักษณะนี้ คือ การออกคำสั่ง การพึ่งพาอาศัย ความมีเหตุผลและการแต่งตั้งตัวแทน มีการควบคุมดูแลน้อย มีแนวโน้มการต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง

Harison (1993 : 16) ได้เสนอลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมี 4 ประเภท ได้แก่ วัฒนธรรมแบบมุ่งอำนาจ (Power Orientation Culture) วัฒนธรรมแบบมุ่งงาน (Task Orientation Culture) วัฒนธรรมแบบมุ่งคน (People Orientation Culture) และ วัฒนธรรมแบบมุ่งบทบาท (Role Orientation Culture) เป็นองค์กรที่สมาชิกแต่ละคนมุ่งทำตามบทบาทหน้าที่ โดยมีความขยันมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ตัวเองตั้งใจไว้ มีลักษณะระบบเป็นราชการ ซึ่งยึดถือหลักเหตุผล กฎเกณฑ์ กระบวนการ เน้นลำดับชั้นของอำนาจและสถานภาพ มีการตระหนักและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงซ้ำและให้คุณค่ากับความมั่นคงและความน่าเคารพมากเท่า ๆ กับความสามารถของบุคคล

Sonnenfeild (1994 : 129-130) ได้ทำการศึกษารูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรและได้กำหนดแบบของวัฒนธรรมองค์กร โดยยึดเอาองค์ประกอบทางวัฒนธรรมหลาย ๆ ด้าน มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาโดยแบ่งออกเป็น 4 แบบ คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบทีมเบสบอล (Baseball Team Culture) วัฒนธรรมองค์กรแบบวิทยาลัย (Academic Culture) วัฒนธรรมองค์กรแบบป้อมปราการ (Fortress Culture) และ วัฒนธรรมองค์กรแบบสโมสร (Club Culture) เป็นองค์กรที่มีลักษณะที่ให้ความสำคัญกับความรูสึกของบุคลากรภายในองค์กรมาก โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะสร้างสมาชิกภายในองค์กร ให้เกิดความรู้สึกผูกพันและซื่อสัตย์ต่อองค์กร

ภายในองค์กรจะให้ความสำคัญในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นให้ความสำคัญกับระบบ  
อาวุโส

Hoy และ Miskel (1996 : 135) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร โดยเสนอแนะว่าการจำแนกประเภทของ  
วัฒนธรรมองค์กรจะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างยุทธวิธีที่องค์กรนำมาใช้และความต้องการทาง  
สิ่งแวดล้อม ได้แก่ วัฒนธรรมแบบการปรับตัว (Adaptability Culture) วัฒนธรรมแบบพันธกิจ (Mission  
Culture) วัฒนธรรมแบบผูกพัน (Involvement Culture) และ วัฒนธรรมคงที่ (Consistency Culture) เน้นสภาพ  
ภายในโดยให้สภาพแวดล้อมคงที่ วัฒนธรรมประเภทนี้เกิดขึ้นจากหลักการทางตรรกวิทยาและวิธีการทางธุรกิจ  
จุดเด่นของวัฒนธรรมนี้อยู่ที่การปฏิบัติตามและความเชื่อถือได้ การดำเนินการขององค์กรยึดถือสัญลักษณ์  
ประเพณี ความร่วมมือของผู้นำ ขนบธรรมเนียม การทำงานให้ได้มาตรฐาน นโยบายในการดำเนินงานตาม  
เป้าหมายในสภาพแวดล้อมที่คงที่ ใช้การบูรณาการและความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะทำให้มี  
ประสิทธิผลสูง

Cameron และ Quinn (1999 : 122-123) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย  
วัฒนธรรมแบบเรือญาติ วัฒนธรรมแบบชั่วคราว วัฒนธรรมการตลาด และ วัฒนธรรมการปกครองแบบลำดับ  
ชั้น (Hierarchy Culture) วัฒนธรรมแบบนี้ให้ความสำคัญกับการดูแลภายในองค์กรที่มีความมั่นคงและสามารถ  
ควบคุมได้ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นความมั่นคงในอาชีพการงานและความก้าวหน้าในอนาคตของสมาชิก เป็น  
องค์กรที่มีกฎระเบียบแบบแผนอย่างชัดเจนไว้ให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติ โดยผู้นำองค์กรจะต้องเป็นบุคคลที่  
มีความคิดเชิงประสิทธิภาพ สามารถดูแลองค์กรให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นในสถานะอันวิกฤติต่างๆ สิ่งยึด  
เหนี่ยวสมาชิกในองค์กรคือ ระเบียบปฏิบัติและนโยบาย เกณฑ์การวัดความสำเร็จคือ ความสำเร็จผลงานที่  
ไว้วางใจได้ กำหนดการปฏิบัติงานที่เรียบง่าย และประหยัด

Daft (2001: 319-321) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้นสามารถเสริมสร้างกลยุทธ์และการออกแบบ  
โครงสร้างเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความมีประสิทธิภาพได้ และได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 ประเภท  
โดยอยู่บนพื้นฐานของปัจจัย 2 ประการคือ ระดับของความยืดหยุ่นในการโต้ตอบสภาพแวดล้อมและภายนอก  
และการมุ่งเน้นที่กลยุทธ์ภายในหรือภายนอกองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นให้มีความสามารถในการ  
ปรับตัวหรือวัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการ วัฒนธรรมที่เน้นพันธกิจ วัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม และ  
วัฒนธรรมที่เน้นสายการบังคับบัญชาหรือแบบระบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นที่การ  
ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีเสถียรภาพ องค์กรประเภทนี้มีวัฒนธรรมที่จะสนับสนุนวิธีการในการทำ  
ธุรกิจโดยใช้ความร่วมมือกันภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ นโยบาย สัญลักษณ์ พิธีการต่าง ๆ และเน้นที่ประสิทธิภาพ



Gordon (2002: 375) เห็นว่าควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ความยืดหยุ่นและการนำ เทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์การ 4 รูปแบบ ได้แก่ วัฒนธรรมแบบขับเคลื่อนด้วยกระบวนการ (Process-Driven Culture) วัฒนธรรมเน้นผลลัพธ์ด้านเวลา (Time-Based Culture) วัฒนธรรมแบบเครือข่าย (Network Culture) และ วัฒนธรรมแบบเน้นบทบาทหน้าที่ (Functional Culture) เป็นรูปแบบเน้นความเป็นปัจเจกบุคคลและกระบวนการตัดสินใจตามลำดับขั้นบังคับบัญชา ให้ความสำคัญในเรื่องความน่าเชื่อถือและความสอดคล้อง จำกัดความเสี่ยงในการลดขนาดองค์การ วิธีการต่างๆ ที่นำมาใช้ต้องผ่านการพิสูจน์แล้วตอบสนองตลาดเท่าที่ให้บริการอยู่และธำรงรักษายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

สำหรับการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์การระบบราชการจากแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิดของนักวิชาการ รวม 13 ท่าน ประกอบด้วย (1) Don, Slocum และ Woodman (2001), (2) นาดยา เกตุสมบุรณ์ (2549), (3) สุพาณี สฤกษ์วานิช (2549), (4) Deal และ Kennedy (1982), (5) Quinn และ Rohrbaugh (1983), (6) Charles Handy (1991), (7) Shein (1992), (8) Harison (1993), (9) Sonnenfeild (1994), (10) Hoy และ Miskel (1996), (11) Cameron และ Quinn (1999), (12) Daft (2001) และ (13) Gordon (2002) สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์การระบบราชการจากแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการ / ตัวบ่งชี้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	รวม (ท่าน)
การยึดกฎระเบียบ	✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓		8
การปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ	✓		✓		✓					✓	✓	✓		6
การยึดหลักเหตุผล		✓	✓				✓	✓						4
ลำดับชั้นการบังคับบัญชา				✓		✓		✓	✓					4
สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตาม ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ	✓											✓	✓	3
เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง				✓		✓		✓						3
เน้นความมีเสถียรภาพ และความมั่นคงในการทำงาน			✓									✓		2
ความเป็นทางการ และมีระเบียบแบบแผน			✓		✓									2
ต่อต้านนวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลง							✓	✓						2
การให้ความสำคัญกับความรู้สึก ของบุคลากรในองค์การ									✓		✓			2
บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มีกำหนดไว้ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร						✓								1
มุ่งเน้นการทำงาน ตามบทบาทหน้าที่								✓						1
การดำเนินงานที่ยึดสัญลักษณ์ และประเพณี										✓				1

ดังตารางการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์การระบบราชการจากแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแนวคิดของนักวิชาการ 13 ท่าน ผู้วิจัยจะคัดเลือกตัวบ่งชี้ทั้งหมด 10 ตัวบ่งชี้ที่นักวิชาการให้ความเห็นว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงลักษณะวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ 10 ตัวบ่งชี้แรกตามลำดับดังตารางข้างต้น ซึ่งจะนำมาแปลงเป็นข้อคำถามเพื่อระดับความมากน้อยของลักษณะวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ , ลำดับชั้นการบังคับบัญชา , การยึดกฎระเบียบ , การยึดหลักเหตุผล , เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง , ความเป็นทางการและมีระเบียบแบบแผน , การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร , สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ , เน้นความมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการทำงาน และต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง กำหนดเป็นวัฒนธรรมองค์การระบบราชการโดยรวม นอกจากนี้ยังได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การระบบราชการแยกออกรายด้านจากการจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ดังกล่าวเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์กร โดย ลักษณะการปฏิบัติงาน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ลำดับชั้นการบังคับบัญชา การยึดกฎระเบียบ การยึดหลักเหตุผล เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง และ ความเป็นทางการและมีระเบียบแบบแผน ส่วนลักษณะของสมาชิกภายในองค์กร มีตัวบ่งชี้จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เน้นความมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการทำงาน และ ต่อด้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง

## 2.2 ความเมตตา

### 2.2.1 ความหมายของความเมตตา

การกล่าวถึงประเด็นความหมายของความเมตตา อาจพิจารณาได้จากสามแหล่งข้อมูลหลัก ประกอบด้วย พจนานุกรม อริยบุคคล และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่กล่าวถึงประเด็นดังกล่าว

ตามพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม ของพระพรหมคุณาภรณ์ (ประยูร ธมฺมปญฺโญ) (ประยูร ธมฺมปญฺโญ, 2551: 124) ได้ให้ความหมายของความเมตตา ว่า ความรัก ปราบปรามคืออยากให้เขามีความสุข มีจิตแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 นิยามคำว่าเมตตาว่าหมายถึง ความรักและเอ็นดู ความปรารถนาจะให้ผู้อื่นได้สุข เป็นข้อ 1 ในพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

นอกจากความหมายตามพจนานุกรมแล้วขอกกล่าวถึงการให้ความหมายของความเมตตาจากแนวคิดของ อริยบุคคล ดังเช่น

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (2522 : 193-194) กล่าวว่า เมตตา คือความคิดปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข หรือเรียกว่า ไมตรีจิตหรือมิตรจิต ก็คือจิตใจที่ประกอบด้วยเมตตา คนที่มีมิตรจิตเรียกว่า มิตร ตรงข้ามกับศัตรูหรือไพรี ซึ่งมีจิตที่พยายามมุ่งร้าย เมตตาจึงตรงข้ามกับโทสะพยาบาท เมตตาเป็นเครื่องอุปถัมภ์ ฉะนั้นเมื่อมีเมตตาต่อกันย่อมคิดจะเกื้อกูลกันให้มีสุข คิดจะประพฤติดีดีพลัดต่อกันบ้างก็ให้อภัยกันไม่ถือโทษ

ดิช นัท ฮันห์ (2542) กล่าวว่าความเมตตา คือ ความรักที่แท้ ความรักที่เป็นความตั้งใจและความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นเบิกบาน เป็นสุข ซึ่งจะบ่มเพาะได้หากบุคคลฝึกฝนการเฝ้าดูและการรับฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้เห็นและมีความเข้าใจถึงความต้องการ ตลอดจนความทุกข์ทรมานของผู้อื่น

สำหรับแนวคิดของนักวิชาการท่านต่างๆที่กล่าวถึงประเด็นความหมายของความเมตตา ขอยกตัวอย่างงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

กรมการศาสนา (2523) ได้ให้ความหมายว่า เมตตา หมายถึง ความรักใคร่ปรารถนาหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ไมตรี” เมตตาเป็นคุณธรรมเครื่องปราบและทำลายความโกรธ ความพยาบาท ความผูกโกรธ อันเป็นเสมือนไฟคอยเผาผลาญจิตใจให้หมดดับไป

ดังนั้นโดยสรุปจากความหมายทั้งหมดที่ได้กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความเมตตา คือ ความปรารถนาดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ และ ในความหมายข้างต้นความเมตตาจึงมีความสอดคล้องกับหลักธรรมของพระพุทธศาสนาโดยตรง อย่างไรก็ตามก็ยังมีกล่าวถึงประเด็นเรื่องเมตตาที่สอดคล้องกับแนวทางการศึกษาจิตวิทยา จึงขอกกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป และ ความเมตตาในทางพระพุทธศาสนา ตามลำดับ

### 2.2.2 ความเมตตากับจิตวิทยา

ความเมตตา ในทางจิตวิทยา หมายถึง 2 ประเด็นใหญ่ๆ ประกอบด้วย ความเมตตากับจิตวิทยาเชิงบวก และ จิตวิทยาการปรึกษา สำหรับในทางจิตวิทยาเชิงบวก ความเมตตาที่มีความหมายว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นตามสภาวะแวดล้อมแบบเฉพาะเจาะจง เช่น สภาวะของครอบครัวเดียวกัน โดยมีความรู้สึกความเป็นพวกพ้อง หรือ ความเป็นกลุ่มเฉพาะ (Cassell, 2002) ทั้งนี้ นพพล พงศ์ศิริวรรณ (2554) ได้กล่าวถึงแนวคิดดังกล่าวจาก 2 แก่มุมหลัก คือ (1) ปัจจัยในการเกิดความเมตตา ซึ่ง Aristotle (1984 cited in Cassell, 2002) กล่าวว่ามียู่ 3 ประการ คือ การรู้สึกว่ามีปัญหาที่กระทบความรู้สึกนั้นมีความร้ายแรง การรู้สึกว่าผลของเหตุการณ์ใดๆเป็นสิ่งที่ผู้ถูกกระทำไม่สมควรได้รับ เช่น การที่บุคคลหนึ่งต้องเป็นแพะรับบาป และ การรู้สึกกลัวว่าตนเองก็อาจจะต้องประสบปัญหานั้นได้ทำให้คนเรามีแนวโน้มที่จะกลัวว่าปัญหาหรือความทุกข์เดือดร้อนจะเกิดขึ้นกับตนได้เช่นกัน และความคิดความรู้สึกอันนี้เองจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเมตตาในผู้อื่นขึ้นมา และ (2) องค์ประกอบหลักของความเมตตาโดยองค์ประกอบที่เป็นหัวใจของความเมตตา คือ การเชื่อมโยงตนเองเข้ากับบุคคลอื่น ๆ โดยเฉพาะการที่บุคคลตระหนักรู้ความเหมือนกันระหว่างบุคคลว่ามีความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกัน จึงจะเกิดความเข้าใจในความเหมือนกันในฐานะมนุษย์ หากบุคคลไม่มีความรู้สึกถึงการเชื่อมโยงระหว่างตนเองเข้ากับบุคคลอื่นๆ ก็จะเป็นการยากที่บุคคลจะมีความเมตตาต่อผู้อื่นเมื่อพบเห็นผู้อื่นประสบความยากลำบากในชีวิต

สำหรับความเมตตากับจิตวิทยาการปรึกษา ซึ่งความเมตตาจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้การศึกษา ซึ่ง Cormier and Hackney (1987, อ้างถึงใน สุรินทร์ ธรเกียรติ, 2538) ได้รวบรวมคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้การศึกษาที่มีคุณภาพจากการทำวิจัยหลายชิ้น อันได้แก่ มีการตระหนักรู้ในตนเอง มีสุขภาพจิตดี มีความไวต่อการรับรู้ ใจกว้าง มองสิ่งต่างๆ อย่างเป็นวัตถุวิสัย มีความสามารถ เชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ที่ดี มีความรักเพื่อนมนุษย์และมีจิตใจในการช่วยเหลือ จากคุณลักษณะข้างต้น สุจินต์ บริหารวนเขตต์ (2528) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของเมตตานั้น คือ ไมตรี ความรู้สึกเป็นมิตร ความสนิทสนม ความเกื้อกูล และการนำประโยชน์สุขให้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ความเมตตาเป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะที่สำคัญและเป็นสิ่งที่ผู้ให้การศึกษาพึงมี เมื่อผู้ให้การศึกษาที่มีความเมตตาเกิดขึ้นในจิตใจ จะส่งผลให้การช่วยเหลือตลอดจนการส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาได้พัฒนาตนตามศักยภาพที่มีอยู่ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 2.2.3 ความเมตตาในทางพระพุทธศาสนา

จากความหมายต่างๆของความเมตตานี้ สามารถสรุปถึงลักษณะของความเมตตาได้ว่าเป็นความปรารถนาดี ความมีเชื้อใย ปรารถนาให้ผู้อื่นตลอดจนสรรพสิ่งประสบสุข ปราศจากเวรภัยปราศจากทุกข์ โศก ไม่มีอคติ ไม่ทำลายล้าง ไม่จองเวรซึ่งกันและกัน เป็นลักษณะที่เต็มเปี่ยมด้วยไมตรี มุ่งความสุขความเจริญ เสมอเหมือนกันหมด และแม้เมตตา มีลักษณะเป็นนามธรรม บุคคลก็สามารถกระทำให้ปรากฏผลให้เป็นรูปธรรมได้ด้วยพฤติกรรมทางกาย และวาจาแห่งความรักและความปรารถนาดีโดยไร้ซึ่งเงื่อนไขใด สำหรับเมตตาในทางพระพุทธศาสนานั้น พระศรีสมโพธิ (กองวิชาการ กรมประชาสัมพันธ์, 2532) อธิบายว่า เมตตา เป็น พรหมวิหารธรรม เป็นอภัยมิตฺตํ เป็นอริยฐานธรรม เป็นบารมี เป็นอารมณ์ของสมถกรรมฐาน นอกจากนี้ เมตตายังปรากฏในที่หลายแห่ง เช่น อรรถกถาพระธรรมบท เรื่องท้าวสักกะครั้งเป็นมฆมาณพ และ เรื่องพุทธชัยมงคลพญาช้างนาฬาคีรี และ เรื่องกรณียเมตตสูตร เป็นต้น อย่างไรก็ตามในที่นี้ขอกล่าวถึงเฉพาะเมตตาในสาราณียธรรม เมตตาในพรหมวิหาร 4 เมตตาในทศบารมี และ เมตตาในเบญจธรรม ดังจะกล่าวต่อไป

#### (1) เมตตาในสาราณียธรรม

สาราณียธรรม หมายถึงธรรมที่เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน มีอยู่ 6 ประการด้วยกัน ได้แก่ เมตตาทายกรรม เมตตาวาจากรรม เมตตามโนกรรม สาธารณโภคิ สีสสามัญญดา และ ทิฏฐิสามัญญดา ซึ่งโดยรวมแล้วหลักธรรมนี้กล่าวถึงการอยู่ร่วมกันของกลุ่มบุคคลอันควรจะมีความเคารพ ความสามัคคี และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือเกื้อกูลแก่กันและกัน แต่ในที่นี้จะอธิบายถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเมตตาเท่านั้น คือ เมตตาทายกรรม เมตตาวาจากรรม และเมตตามโนกรรมซึ่งเป็นส่วนที่จำแนกเมตตาออกมาในรูปของการปฏิบัติทางกายวาจาและทางใจ สมบุญ เจริญใจ (2530) ได้อธิบายไว้ว่า เมตตาทายกรรม คือการแสดงออกของความเมตตาทางกาย เป็นการแสดงพฤติกรรมทางกายต่อกันด้วยความสุภาพและความรักอันเป็นผลที่จิตใจ ซึ่งมีความรักความหวังดีแสดงออกมา ในการแสดงเมตตาทายกรรมนั้นบุคคลจะให้ความช่วยเหลือทำกิจธุระด้วยความเต็มใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง เช่น เมื่อผู้อื่นป่วยไข้ ก็ให้การดูแลเอาใจใส่แบ่งเบาภาระต่างๆ หรือ ช่วยระวังรักษาทรัพย์ให้พ้นจากความเสียหาย เป็นต้น แต่การช่วยเหลือจะไม่นับว่าเป็นความเมตตาทางกายถ้าการช่วยเหลือนั้นกระทำโดยมีเงื่อนไขหรือการหวังผลบางสิ่งบางอย่างเป็นประโยชน์ตอบแทน เมตตาวาจากรรม สำหรับพระสงฆ์ หมายถึง การสอนและการแสดงธรรม ส่วนสำหรับบุคคลทั่วไปหรือคฤหัสถ์ จะหมายถึง การพูดแนะนำชักชวนคนทำบุญ การพูดที่เต็มไปด้วยความรักและความหวังดีโดยมุ่งหมายที่จะให้เกิดคุณประโยชน์แก่ผู้ฟัง การพูดจาในเรื่องการทำบุญ การกุศลต่างๆ ยกตัวอย่าง เช่น พูดถึงการไปนมัสการพระบรมสารีริกธาตุ เป็นต้น ในการแสดงเมตตาวาจากรรมนั้น บุคคลจะกล่าวคำสุภาพอ่อนหวานและมีสาระประโยชน์ต่อกันและกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง ถูกจังหวะเวลาเป็นความจริง เป็นการประสานสุข อีกทั้งยังให้คำแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กระนั้นหากบิดามารดาและครูอาจารย์เต็มไปด้วยความปรารถนาดีแต่ใช้คำพูดที่รุนแรงนอกจากจะไม่จัดว่าเป็นผรุสวาทแล้ว ยังถือว่าเป็นปีย

วาจาหรือเมตตาทางวาจาอีกด้วย และ เมตตาเมตตามโนกรรม สำหรับพระสงฆ์นั้น ได้แก่ การแผ่ความปรารถนาดีแต่พระสงฆ์ทั้งหลายว่าให้มีความสุขปราศจากทุกข์ ไม่มีเวรภัย เป็นต้น แต่สำหรับบุคคลทั่วไป หมายถึงการแผ่เมตตาจิตนั่นเอง รวมไปถึงการอยากเห็นผู้อื่นมีความสุขความเจริญ อยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์พ้นความเดือดร้อน คือแม้ไม่ได้แสดงออกทางกายหรือทางวาจา แต่ก็นับว่าได้คิดปรารถนาในจิตใจแล้ว เมื่อแสดงออกมาภายนอกย่อมเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ดังกล่าวมาข้างต้นนั้น

ในสาราณียธรรม หรือหลักธรรมแห่งการสร้างสามัคคีนั้น บุคคลจะสามารถกระทำความเมตตาได้ 3 ทาง คือ ทางกาย ทางวาจา และทางใจ ผู้ที่ประพฤติเมตตาจะเป็นที่รักของบุคคลอื่น สังคมจะมีแต่สงเคราะห์กัน แต่ถ้าหากบุคคลไม่รู้เท่าทันตนเอง ไม่สร้างความสามัคคี ปล่อยให้สังคมไม่สงเคราะห์กัน อาจเป็นเพราะบุคคลปฏิบัติปฏิบัติของเมตตาอย่างไม่รู้ตัว (นพพล พงศ์ศิริวรรณ , 2554)

#### (2) เมตตาในพรหมวิหาร 4

คำว่า “พรหมวิหาร” เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหมธรรมเป็นเครื่องอยู่ของผู้ใหญ่ ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ (ประยูรฯ หลงสมบุญ, 2546 : 523) หมายถึง ธรรมสำหรับมนุษย์ผู้มีจิตใจประเสริฐทุกคน เป็นธรรมสำหรับบิดามารดา เป็นหลักปฏิบัติสำหรับท่านผู้ใหญ่ เป็นสัญลักษณ์ของพระพุทธศาสนา และเป็นกัมมัญฐาน เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อัปมัณญา คือ ธรรมที่แผ่ไปไม่มีประมาณ ประกอบด้วย องค์ธรรม 4 ประการ คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา (เนตรชนก โปธารามิก , 2553) โดย เมตตา ความรักใคร่ ปรารถนาให้คนอื่นมีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั้งหน้าและเป็นความรักใคร่ที่ปราศจากภาวะความกำหนด เช่น ความรักระหว่างมารดาบิดาบุตรธิดา กรุณา ความสงสารคิดช่วยให้คนอื่นพ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันที่จะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ หมายถึง ความเอ็นดูพอใจในการช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้รับความสุขโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มุทิตา ความพลอยยินดี ชื่นใจ เมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีมีความสุข และเจริญงอกงามยิ่งขึ้นไปความยินดีพอใจในการช่วยเหลือ ให้ผู้อื่นได้รับความสุขความเจริญ หรือผู้ที่เขามีความสุขความเจริญอยู่แล้ว ซึ่งตรงข้ามกับความริษยา และ อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญาคือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นถึงสภาวะที่สัตว์ทั้งหลายย่อมเป็นไปตามกรรมของตน (พระกำแพงอายุโท (เอี่ยมอัมพร) , 2554 : 29)

#### (3) เมตตาในทศบารมี

บารมีนั้น หมายถึง ความเป็นเลิศ ความเต็ม หรือ ความสมบูรณ์แบบ เป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความเป็นพระพุทธเจ้า ในพระพุทธศาสนาเรียกว่า ทศบารมี หมายถึง ปฏิปทาอันยอดเยี่ยม คุณธรรมที่ประพฤติปฏิบัติอย่างยอดเยี่ยม หรือความดีที่บำเพ็ญอย่างพิเศษเพื่อบรรลุซึ่งจุดหมายอันสูงสุด เช่น ความเป็นพระพุทธเจ้า และ ความเป็นมหาสาวก เป็นต้น มีองค์ประกอบ 10 ประการ ได้แก่ (1) ทาน การให้ หรือการเสียสละทรัพย์สมบัติแม้แต่ชีวิตของตนเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน เพราะการหวังผลเป็นการ

แสดงถึง ความยึดมั่นในอตฺตา การให้ทานจึงเป็นการสลัดอตฺตาออกไปจากจิต (2) ศีล การรักษากายวาจาให้เรียบร้อย มีความประพฤติดีงามถูกต้องตามทำนองคลองธรรมและระเบียบวินัย พร้อมทั้งจะละชีวิตเพื่อรักษาศีล ให้บริสุทธิ์ซึ่งเป็นการละสิ่งที่หยาบ คือ ชีวิตเพื่อรักษาส่วนที่ละเอียดคือศีลเอาไว้ (3) เนกขัมมะ การออกบวช ความปลีกตัวปลีกใจจากกาม(รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัส) เพราะกามคุณเป็นที่คุมขังทางจิต การออกบวชจึงเป็นการนำตนเองเข้าไปปฏิบัติธรรมเพื่อให้พ้นจากการเวียนว่ายตายเกิดในวัฏฏสงสาร มีความอิสระทางจิต (4) ปัญญา ความรอบรู้ ความหยั่งรู้เหตุผล เข้าใจสภาวะของสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริงไม่ว่าจะเป็นความรู้ทางคติโลกหรือคติธรรมก็ตาม โดยไม่เลือกว่าผู้ให้ความรู้จะเป็นคนในชาติเชื้อวระณะใด ยินดีที่จะศึกษาหาความรู้ด้วยเสมอ (5) วิริยะ ความเพียร ความแก่ล้าไม่เกรงกลัวอุปสรรค พยายามบากบั่น อุตสาหะไม่ทอดทิ้งธุระหน้าที่ มีความเพียรพยายามในการทำงานประกอบอาชีพที่สุจริต โดยใช้ความสามารถที่มีอยู่ในตนเองอย่างเต็มที่ เห็นความสำเร็จของงานมากกว่าค่าจ้างรางวัลที่ตนเองพึงได้รับซึ่งไม่ว่าจะทำอาชีพใดก็ใช้ความสามารถโดยไม่เห็นแก่ความเกียจคร้าน (6) ขันติ ความอดทน ความหมายของจิตใจ สามารถใช้สติปัญญาควบคุมตนให้อยู่ในอำนาจเหตุผลและแนวทางความประพฤติที่ตั้งไว้เพื่อจุดหมายอันชอบธรรม ไม่อยู่ในอำนาจของกิเลส (7) สัจจะ ความจริง คือ พุคความจริง ไม่เปลี่ยนแปลงจากความจริง แม้จะมีเหตุการณ์ที่ชวนทำให้ไม่พุดจริง แต่สามารถยึด สัจจะคือความจริงเป็นหลัก (8) อธิษฐาน ความตั้งใจมั่น การตัดสินใจเด็ดเดี่ยววางจุดหมายแห่งการกระทำของตนไว้แน่นอน และดำเนินตามนั้นแน่วแน่ (9) เมตตา ความรักใคร่ ความปรารถนาดี มีไมตรี คิดเกื้อกูลให้ผู้อื่น และเพื่อนร่วมโลกทั้งปวงมีความสุขความเจริญโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ และ (10) อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง ความวางใจสงบราบเรียบสม่ำเสมอ เทียงธรรม ไม่เอนเอียงไปด้วยความยินดียินร้ายหรือชอบชัง ความวางเฉยเป็นลักษณะไม่โกรธไม่ยินดี เป็นภาวะของจิตปกติของผู้ปฏิบัติธรรมในระดับสูง มีเหตุการณ์ดีหรือไม่ดีก็ไม่หวั่นไหว (สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ , 2524 : 140-141)

#### (4) เมตตาในเบญจธรรม

เบญจธรรม หมายถึง ธรรมอันงามเป็นเครื่องบำรุงจิตใจให้คงงาม สร้างอหยาตฺยนิสสัยที่ดีและประณีต ศีล เป็นเหตุให้งดเว้นไม่ทำสิ่งที่ เป็นโทษ ถ้ามีเพียงศีล ก็มีเพียงการงดเว้นจากโทษ (ซึ่งศีลในเบื้องต้นมีอยู่ห้าข้อ หรือเรียกว่าเบญจศีล ประกอบด้วย เว้นจากการฆ่าสัตว์มีชีวิต เว้นจากการถือเอาสิ่งของที่เจ้าของไม่ได้ให้ เว้นจากการประพฤติดีกาม เว้นจากการกล่าวคำเท็จ และ เว้นจากการดื่มน้ำเมา คือสุราและเมรัย) แต่ยังไม่ได้ทำความดีอะไรให้กับตัวเอง ต่อเมื่อมีธรรมอยู่ด้วย จึงจะเป็นเหตุให้ทำความดี เช่น รักษาศีลไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต เกิดไปพบคนนอนหลับอยู่บนทางรถไฟ มีรถไฟแล่นมาแต่ไกล ควรจะปลุกหรือบอกเขาได้ แต่ไม่ปลุก จนเขาถูก



รถไฟทับตาย อย่างนี้ศีลไม่ขาด เพราะไม่ได้ฆ่าเขา แต่ขาดกรรมคือเมตตา ต่อเมื่อปลุกให้เขาริบหลักออกจากทางรถไฟด้วยเมตตาจิต จึงได้ชื่อว่ามิเบญจกรรม ดังนั้น เบญจศีลจึงมีเบญจกรรมเป็นกรรมคู่กัน เบญจกรรมในที่นี้ หมายถึงความประพฤติที่เป็นส่วนดีงามทำศีลหรือเบญจศีลให้่องใสั่นเอง สำหรับหลักปฏิบัติของเบญจกรรม มีอยู่ 5 ข้อคือ (1) เมตตา กรุณา ความรักใคร่ปรารถนาให้มีความสุขความเจริญและความสงสารช่วยให้พ้นทุกข์คู่กับศีลข้อที่หนึ่ง ผู้ที่มีความเมตตาข่อมเป็นที่รักใคร่ของคนทั้งหลาย นอนหลับก็เป็นสุข ตื่นนอนก็เป็นสุข ผิวพรรณผ่องใส จิตใจชื่นบาน ปลอดโปร่ง เพราะไม่คิดพยาบาทปองร้ายผู้ใดให้จิตใจเศร้าหมอง (2) สัมมาอาชีวะ การเลี้ยงชีพในทางสุจริตคู่กับศีลข้อที่สอง คือการละมิจาอาชีวะซึ่งหมายถึงการเลี้ยงชีพในทางสุจริต อาชีพที่จัดเป็นมิจาชีพคือการประกอบการค้า 5 ชนิด ได้แก่ ค้าขายเครื่องประหารหรืออาวุธ ค้าขายมนุษย์ เช่น ค้ากาม ค้าประเวณี ค้าขายสัตว์ที่มีชีวิตสำหรับฆ่าเป็นอาหาร ค้าขายน้ำเมา และ ค้าขายยาพิษ (3) กามสังวร ความสำรวม ระวัง รู้จักยับยั้งควบคุมในทางกามารมณ์มิให้หลงไหลในรูป เสียง กลิ่น รสและสัมผัส มีความยินดีพอใจในคู่ครองของตนคู่กับศีลข้อที่สาม ผู้มีธรรมข้อนี้ ข่อมมีความสุขในชีวิต ไม่ก่อปัญหาให้ครอบครัวหรือสังคม ตรงกันข้ามกับผู้ขาดกามสังวร ข่อมทำให้เกิดปัญหาทั้งในครอบครัวของตนเองและผู้อื่น (4) สัจจะ ความสัตย์ ความซื่อตรง คือดำรงมั่นในสัจจะ ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ พูดจริงทำจริง จะทำอะไรก็ให้เป็นที่ยึดถือ ไว้วางใจได้คู่กับศีลข้อที่สี่ บุคคลผู้มีธรรมข้อนี้ข่อมเป็นผู้ที่เจริญในหน้าที่การงาน เช่น นักธุรกิจมีสัจจะข่อมเป็นที่ไว้วางใจของผู้ร่วมงาน พ่อค้ามีสัจจะข่อมเป็นที่เชื่อถือของลูกค้า ทำให้การค้าเจริญรุ่งเรือง นักการเมืองมีสัจจะทำให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน เป็นต้น (5) สติสัมปชัญญะ ความระลึกได้และความรู้จักทั่วพร้อม คือฝึกตนให้เป็นคนรู้จักยังคิด รู้สึกตัวเสมอว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ ระวังมิให้คนมัวเมาประมาทคู่กับศีลข้อที่ห้าสติสัมปชัญญะ เป็นธรรมที่สำคัญมาก พระพุทธองค์ตรัสยกย่อง สติสัมปชัญญะว่าเป็นธรรมะมีอุปการะมาก ผู้ที่มีธรรมข้อนี้ข่อมเป็นผู้ไม่พลั้งเผลอในการกระทำใดๆ ในทางตรงกันข้ามหากขาดสติสัมปชัญญะฆ่าผู้อื่นได้หรือฆ่าตัวเองได้ ลักทรัพย์ ประพฤติผิดในกาม พูดเท็จ หรือกระทำการใดที่คนมีสติสัมปชัญญะเขาไม่ทำกัน เป็นต้น (สุขสันต์ หาดคำ, 2553: 42-44)

สำหรับเบญจกรรม หรือ เบญจกัลยาณธรรม (ความเป็นกัลยาณธรรมร่วมกับศีล – ผู้วิจัย) ในข้อที่ว่าด้วยความเมตตา นั้น เมตตา คือ ความคิดปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข คนที่มีจิตใจประกอบด้วยเมตตาคิดเกื้อกูลให้ผู้อื่นมีความสุขนั้น ถึงจะประพฤติดิพลาดต่อกันบ้าง ก็ให้อภัยกันโดยไม่ถือโทษโกรธเคืองกัน เหมือนมารดา บิดา ผู้เปี่ยมด้วยเมตตา ไม่ถือโทษโกรธเคือง หรือพยาบาทในบุตร แต่ถ้าขาดเมตตาต่อกันแล้วก็ตรงกันข้าม เมตตา

เป็นหน้าที่ของมนุษย์ทุกคนควรให้แก่กันและกัน คนเกิดมาแต่แรกต้องอาศัยเมตตาของผู้อื่น จึงมีชีวิตยืนยาวมาได้ ชั้นแรกมารดา บิดาบำรุงเลี้ยงดูและฝึกปรือเรามาก่อน หรือคนกำพร้าขาดมารดาบิดา ก็ยังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้เมตตา ตั้งอยู่ในฐานะเป็นมารดาบิดาเช่นนั้นเหมือนกัน ต่อจากนั้นพอเติบโตไปอยู่ในสำนักครูอาจารย์ ท่านคอยดูแลเอาใจใส่สั่งสอนให้รู้วิชา ฝึกหัดธำมศัลยและกิริยามารยาทให้เรียบร้อย สอนให้รู้จักบาปบุญคุณโทษ สิ่งที่เป็นประโยชน์และมีโทษประโยชน์ ต่อมาถึงวัยที่ต้องประกอบกิจการงาน ก็ยังได้รับความเมตตาจากผู้บังคับบัญชาและมิตรสหาย เพื่อนร่วมงานที่ตนมีธุระเกี่ยวข้องอยู่ด้วย ถ้าไม่ได้รับเมตตาจากท่านผู้อื่นมาโดยตลอด ไหนเลยจะสามารถตั้งตนอยู่ได้ เมื่อคนเป็นผู้ใหญ่ขึ้นถึงเวลาที่ต้องแสดงเมตตาแก่ผู้อื่นบ้าง ก็ควรทำโลกมนุษย์เป็นอยู่ได้ เพราะทุกคนปฏิบัติต่อกันอย่างนี้ ส่วน กรุณา ความปรารถนาดี มีความคิดให้ผู้อื่น สัตว์อื่นปราศจากทุกข์ เมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความทุกข์ ก็พลอยหวนไหวสงสาร เป็นเหตุให้คิดช่วยปลดเปลื้องทุกข์ภัยของกันและกันตรงกันข้ามกับ วิหิงสา ความเบียดเบียน สิ่งที่เป็นเครื่องช่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่คนทั้งหลาย เช่น โรงพยาบาลเป็นต้น ล้วนประกาศกรุณาของท่านผู้สร้างทั้งสิ้นชีวิตของคนเรารู้อยู่ได้ เพราะอาศัยความเมตตากรุณาของผู้อื่นมาตั้งแต่เบื้องต้น เริ่มแต่มารดาบิดา ครูอาจารย์ พระมหากษัตริย์ รัฐบาลและญาติมิตรสหายเป็นต้น ไม่เช่นนั้นถึงไม่ถูกใครฆ่าก็ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้เลย เช่นถ้ามารดาบิดาทิ้งทารกไว้โดยไม่เลี้ยงดู ไม่ต้องทำอะไร เพียงเท่านั้นทารกก็สิ้นชีวิตไปเองเมื่อทุกคนมีชีวิตเจริญเติบโตขึ้นมาได้ ด้วยความเมตตากรุณาของท่านก็ควรปลูกฝังเมตตากรุณาในชีวิตอื่นสืบต่อไป สำหรับวิธีปลูกฝังเมตตาและกรุณา คิดตั้งใจปรารถนาให้เขาเป็นสุข จัดเป็นเมตตา ปรารถนาให้เขาปราศจากทุกข์จัดเป็นกรุณา ในขั้นแรกท่านให้คิดปลูกฝังเมตตากรุณาในตนเองก่อนแล้วให้คิดแผ่ไปในคนที่รักนับถือ ซึ่งเป็นคนใกล้ชิดสนิทกัน อันจะคิดให้เกิดเมตตากรุณาได้ง่ายต่อจากนั้นก็ให้คิดแผ่ไปถึงคนที่ห่างออกไปตามลำดับจนถึงคนที่ไม่ชอบกัน เมื่อฝึกหัดคิดโดยเจาะจงได้สะดวก ก็หัดคิดแผ่ออกไปด้วยเมตตาในสรรพสัตว์ไม่มีประมาณเมื่อทำได้เช่นนี้บ่อยๆเมตตากรณาก็จะเกิดขึ้นในจิตใจ เหมือนหว่านพืชลงไป หมั่นปฏิบัติดูแลรักษาตามวิธีเพาะปลูก เช่น รดน้ำพรวนดิน เป็นต้นเป็นประจำ พืชก็จะงอกงามขึ้นฉะนั้น ดังนั้น ควรปลูกฝังเมตตากรุณาในมารดาบิดาญาติพี่น้องตลอดถึงคนที่ไม่ชอบพอกัน เป็นต้น เมื่อพืชคือเมตตากรณา งอกงามขึ้นแล้ว ตัวเรานี้แหละจะเป็นสุขก่อนใครหมดความมีเมตตากรุณาแก่กันและกัน เป็นธรรมอันงามก็จริงอยู่ แต่จะแสดงออกมาต้องเป็นคนฉลาดและรู้วิธีที่จะแสดงออกจึงจะไม่มีโทษและเป็นประโยชน์ด้วยเหมือนกันการเดินทางไกลโดยทางเรือพบคนตกน้ำ ตัวเองว่ายน้ำไม่เป็นหรือเป็นแต่ไม่แข็งแรงพอที่จะช่วยผู้อื่นในน้ำได้ถ้ากระโดดลงไป ก็คงช่วยเขาไม่ได้หรือบางทีจะเอาตัวเองไม่รอด หรือเรือเล็กไม่พอจะรับผู้โดยสารขึ้นได้อีกคนหนึ่ง ถ้ารับขึ้นเรือ เรือก็ล่มจะเป็นอันตรายแก่ตน

และคนอื่นในลำเรือ อย่างนี้พึงเข้าใจว่า ความสามารถไม่พอจะแสดงเมตตาในลักษณะนี้ต้องรู้จักผ่อนผันช่วยเขา ด้วยการเกาะเรือหรือไม่ช่วยนำให้ถึงฝั่ง หรือร้องเรียกให้ผู้อื่นช่วย อีกประการหนึ่ง ถ้าจะแสดงเมตตากรุณาแก่ผู้หนึ่ง แต่ทำลายประโยชน์ของคนทั้งหลาย เช่น เห็นเขาจับผู้ร้ายมา คิดจะช่วยให้ผู้ร้ายรอดพ้นจากอาญาแผ่นดิน เข้าแย่งชิงให้หลุดรอดไปอย่างนี้ ถึงทำให้ผู้ร้ายปลอดภัยไปได้ แต่ก็ได้ชื่อว่า ทำให้ผู้ร้ายนั้นได้รอดพ้นกลับไป เบียดเบียนคนทั้งหลายอีก และกิริยาที่เข้าแย่งชิงผู้ร้ายจากเจ้าหน้าที่นั้น ก็เป็นการหมิ่นอาญาแผ่นดิน มีโทษตามกฎหมายอีกชั้นหนึ่ง อย่างนี้ควรเข้าใจว่า เป็นกิจไม่สมควรการแสดงเมตตากรุณา นี้ ถ้าบุคคลประกอบให้ถูกที่ แล้วยอมอำนวยความสะดวกให้เกิดแก่ผู้ประกอบและผู้ได้รับ ทำความประพฤติปฏิบัติของผู้มีศีล ให้งามขึ้น เหมือนเรือนแหวน ประดับหัวแหวน ให้งามขึ้นจะนั้น เพราะเหตุนี้ เมตตา กรุณา จึงได้ชื่อว่า กัลยาณธรรมในศีลข้อแรก (จริยธรรม.คอม , <http://www.jariyatam.com/th/beginner/discipline>)

### 2.3 ทศนะเกี่ยวกับความเมตตาของสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ปาฐกถาธรรมข้อ เมตตา ไว้ในหลายข้อธรรม ไม่ว่าจะเป็น เมตตาในสาราณียธรรม เมตตาในพรหมวิหาร เมตตาในทศบารมี และ เมตตาในเบญจธรรม ในที่นี้ขอยกตัวอย่างถึงพระธรรมเทศนาเมตตาในทศบารมี ทั้งนี้สำหรับเมตตาบารมี ชาดกที่ท่านยกขึ้นสำหรับเมตตาบารมี ก็คือ สุวรรณสามชาดก หรือ ชาดกเรื่องพระสุวรรณสาม มีเรื่องโดยย่อว่า ได้มีบุตรและธิดาของเศรษฐี คือ นายพรานป่าสองตระกูล ซึ่งมารดาบิดาได้ปรารถนาที่จะให้บุตรแต่งอยู่ครองเรือน แต่บุคคลทั้งสองนั้นเป็นผู้มีจิตใจที่ได้น้อมไปในการบรรพชา คือ การบวช และ เป็นผู้ที่ไม่นิยมในการฆ่าสัตว์ซึ่งเป็นอาชีพของตระกูล จึงได้พากันออกไปบวชเป็นฤๅษีและฤๅษีณี ได้มีบุตรคนหนึ่งชื่อว่า สามะ ซึ่งมักเรียกว่า สุวรรณสาม ต่อมามารดาบิดาของสุวรรณสามได้ถูกงูพิษพันพิษเข้านัยน์ตา จึงตาบอดหมดทั้ง 2 คน สุวรรณสามได้เลี้ยงมารดาบิดาของตนอยู่ในป่า มารดาบิดาและบุตรทั้ง 3 นี้เจริญ เมตตาภาวนา อยู่เป็นประจำ ด้วยอำนาจของเมตตา สัตว์ป่าทั้งหลายทั้งที่เป็นสัตว์ร้ายและทั้งที่เป็นสัตว์ไม่ร้าย ก็พากันมีจิตอ่อน ไม่ทำอันตรายและให้ความคุ้นเคยสนิทสนมดุจเป็นมิตรสหาย สุวรรณสามนั้น เมื่อได้ออกไปทำกิจต่างๆ เช่น ตักน้ำหาอาหาร เป็นต้น เลี้ยงมารดาบิดา ก็ได้มีสัตว์ป่าทั้งหลายพากันห้อมล้อมไปและกลับ ทั้ง 3 คนนั้นก็ได้อยู่ผาสุกในป่า จนถึงคราวหนึ่ง พระราชาแห่งกรุงพาราณสีได้เสด็จออกมาล่าเนื้อ และได้แอบซ่อนมองเห็นสุวรรณสามพร้อมทั้งหมู่เนื้อ

กำลังออกไปตักน้ำเพื่อจะไปให้มารดาบิดา จึงได้ยิงด้วยลูกธนูอาบยาพิษไปถูกสุวรรณสามล้มลง ก่อนที่สุวรรณสามจะสลบไสลด้วยอำนาจของศรอาบยาพิษนั้น ก็ได้กล่าวเรียกหาบุคคลผู้ยิงด้วยวาจาอันอ่อนหวาน ไม่แสดงความโกรธ พระราชาพาราณสีได้ทรงฟังเรียกเช่นนั้น ก็มีพระหฤทัยอ่อนและได้เสด็จเข้าไปหาสุวรรณสาม ซึ่งนอนกระวนกระวายคร่ำครวญอยู่ว่า ต่อไปนี้จะได้อะไรเป็นผู้อย่างมารดาบิดา ก็ได้ทรงถาม และ ครั้นทรงทราบแล้วก็ทรงรับทูลเสียดเสียพระหฤทัยในการที่ได้ทำไป และ ก็ทรงรับจะเป็นผู้อุปการะมารดาบิดาของสุวรรณสาม สุวรรณสามก็สลบไสลไปในขณะนั้นด้วยอำนาจของศรอาบยาพิษ พระราชาแห่งพาราณสีก็ได้เสด็จไปยังอาศรม ซึ่งเป็นที่อยู่ของมารดาบิดา และได้ทรงทำการปฏิบัติ ฝ่ายมารดาบิดาของสุวรรณสามสังเกตเห็นความผิดปกติในกิริยา เป็นต้น กำหนดว่าคงจะไม่ใช่สุวรรณสาม จึงได้ถามขึ้น พระราชาแห่งพาราณสีก็ทรงเล่าให้ทราบตามเป็นจริง ทั้ง 2 ท่านนั้นครั้งได้สดับก็ขอให้พระราชาแห่งกรุงพาราณสีช่วยนำไปยังสุวรรณสาม ครั้นเมื่อไปถึงยังที่นั่นแล้ว ทั้ง 2 ท่านนั้นก็มีความโศกกัน และ ก็ได้ตั้งสัตยาธิษฐานขึ้นว่า “สามะนี้เป็นผู้ประพฤดิธรรม ประพฤติดีงพรหม กล่าวแต่คำสัตย์จริง เลี้ยงมารดาบิดา ประพฤติอ่อนน้อมต่อผู้ใหญ่ในตระกูล รักสัตว์มีชีวิต ด้วยความสัตย์นี้ขอให้พิษครในกายของสามะเหือดหายเถิด” และก็มีแสดงว่า นางพสุนธรี เทวธิดาซึ่งสถิตอยู่ที่เขาคันธมาศ ซึ่งเคยเป็นมารดาของสุวรรณสามมาในภพอดีต ก็ได้มาทำสังจกิริยาเช่นเดียวกันว่า “ไม่มีใครอื่นซึ่งจะเป็นที่รักของตนยิ่งไปกว่าสุวรรณสาม” ด้วยอำนาจของสังจกิริยานั้น สุวรรณสามก็ฟื้นขึ้น มารดาบิดาก็หายจากความตาบอด ในขณะเดียวกันกับอรุณขึ้น เพราะฉะนั้น บุคคลทั้งหมดนั้นจึงได้กลับมีความสุขสวัสดิ และ พระราชาแห่งกรุงพาราณสีก็ได้กลับทรงตั้งอยู่ในธรรมของผู้ปกครองประชาชน ตามเรื่องในชาดกนี้ แม้จะมีเล่าถึงเหตุการณ์ที่บังเกิดเหมือนเป็นอกนิหาร คือผลที่บังเกิดขึ้นด้วยอำนาจของสังจกิริยาดังเล่าในเรื่องนั้น แต่สารัตถะคือความสำคัญของเรื่องก็มุ่งแสดงถึงอำนาจจิตใจ อำนาจจิตใจของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องในเรื่องนี้ เมื่อกล่าวโดยย่อแล้ว ก็มีเป็น 2 ฝ่าย คือ อำนาจจิตใจอันประกอบด้วยธรรมอย่างหนึ่ง อำนาจจิตใจอันประกอบด้วยธรรมอีกอย่างหนึ่ง อำนาจจิตใจประการแรกก็ได้แก่ที่ประกอบด้วยเมตตา และ ความกตัญญูกตเวที เป็นต้น กล่าวโดยเฉพาะ บุคคลผู้ที่เล่าในเรื่องเป็นผู้อบรมเมตตา มีจิตใจประกอบด้วยเมตตาธรรม ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งนั้นคือที่ประกอบด้วยอธรรม ก็ได้แก่โทสะ วิหิงสาหรือพยาบาท ซึ่งเป็นฝ่ายกิเลส และบุคคลเมื่อมีโทสะ วิหิงสาหรือพยาบาท ก็ย่อมจะประกอบกรเบียดเบียนบุคคลอื่นให้เดือดร้อน เมื่ออำนาจจิตใจทั้ง 2 ฝ่ายนี้มาประจวบกันเข้าแล้ว อำนาจจิตใจที่ประกอบด้วยธรรมคือเมตตา ก็ย่อมชนะอำนาจจิตใจที่ประกอบด้วยโทสะ วิหิงสาในที่สุด แต่ว่ากว่าที่จะชนะได้นั้น ก็ต้องประสบความทุกข์เดือดร้อน เมื่อมีสังจกิริยาถือการตั้งสังจจะเข้าช่วยความชนะ จึงจะบังเกิดขึ้นได้ในที่สุด ในเรื่องนี้ เมื่อจะพิจารณาโดยนัยทางปฏิบัติ ก็ย่อมจะเห็นความได้ว่า ในกรณีที่ธรรมจะ

ต่อสู้กับธรรมนั้น ก็ย่อมจะประสบความทุกข์เดือดร้อน ถ้าฝ่ายธรรมไม่มีสังขจิตริยา คือการตั้งสังขจะให้แน่วแน่ แล้ว ฝ่ายธรรมก็อาจจะแพ้ได้ แต่หากว่าตั้งสังขจิตริยาให้แน่วแน่จะไม่แพ้ จะชนะด้วยความดีคือธรรมนั้น ในที่สุด ทั้งอาจจะกลับใจฝ่ายธรรมให้กลับมาประกอบด้วยธรรมได้ดังกล่าวในเรื่อง พิจารณาจิตใจของตนเองของแต่ละบุคคล ในบางขณะก็ประกอบด้วยธรรมดังได้กล่าว เช่น ว่ามีเมตตา ในบางขณะก็ประกอบด้วยธรรม เช่นมี โทสะ เมื่อมีโทสะบังเกิดขึ้นก็ทำให้จิตใจมุ้งร้าย เมื่อเมตตาบังเกิดขึ้นก็ทำให้จิตใจมุ้งดี คราวนี้เมื่อเกิดมีความมุ้งขึ้น 2 อย่างขัดกัน ก็ทำให้จิตใจนั้นเองเดือดร้อนไม่เป็นสุข แต่เมื่อเมตตานั้นหากได้ประกอบด้วยสังขจะคือความ ตั้งใจจริงก็ย่อมจะสนับสนุนให้เมตตานั้นมีอำนาจแรงขึ้น โทสะที่ไม่ได้สังขจะสนับสนุนก็อ่อนกำลังลง ในที่สุดก็แพ้ต่อเมตตา เมื่อถอดความให้ชัดเข้าอีก เมตตาที่ประกอบด้วยสังขจะนั้น พุคสันก็คือเมตตาจริงๆ นั่นแหละ เป็นตัวสังขจะ เมื่อมีเมตตาจริงขึ้นแล้ว โทสะไม่จริงก็ยอมแพ้ แต่ถ้าหากสังขจะไปอยู่กับโทสะคือว่าโกรธจริง แต่ว่าเมตตาปราศจากสังขจะ คือว่าเมตตาไม่จริง เมื่อเป็นดังนี้แล้ว เมตตาก็แพ้ เพราะฉะนั้น สังขจิตริยาถือการตั้งสังขจะ นั้น เป็นเรื่องสำคัญในอันที่จะสนับสนุนธรรมทั้งปวงให้มีกำลังอำนาจขึ้นจริง ถ้าไปสนับสนุนฝ่ายดีเช่นเมตตา ก็เป็นเมตตาจริง ดังนี้เมตตาก็มีกำลังอำนาจ แต่ว่าถ้าไปสนับสนุนฝ่ายที่ตรงกันข้าม เช่นว่า โกรธจริงขึ้นมา เหมือนกัน ดังนี้แล้ว ความแผดเผาของโทสะนั้นก็รุนแรงมากขึ้น จนกว่าจริงกับจริงจะมาพบกัน จริงฝ่ายธรรม ย่อมสูงกว่า หนักแน่นกว่า จริงฝ่ายธรรมก็ย่อมจะชนะ ตามที่กล่าวมานี้จะพึงเห็นได้ว่า สังขจิตริยาถือการตั้งสังขจะ นั้น เป็นประการสำคัญในอันที่จะปฏิบัติธรรมทุกอย่าง จะต้องมีสังขจะคือว่าทำให้จริงและเมื่อมีสังขจะคือทำให้จริงขึ้นแล้วก็จะได้รับผลของธรรมในที่สุดด้วยดี (สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก , 2544 : 210-212)

อย่างไรก็ดี ด้วยขอบเขตของงานวิจัยกล่าวถึงเฉพาะเมตตาในพรหมวิหาร ทั้งนี้ขอยกพระธรรมกถาตามที่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ทรงพระราชปรารภว่า พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่จะก่อให้เกิดความสุขแก่โลก โดยเฉพาะเมตตาเป็นเครื่องค้ำจุนโลก สามารถฝึกหัดและปฏิบัติได้โดยไม่มีขอบเขตและสิ้นสุด ส่วนกรุณาเป็นเครื่องประกอบตามกำลังสามารถของแต่ละบุคคล จึงทรงอาราธนาสมเด็จพระญาณสังวร (สุวฑฺฒโน) วัดบวรนิเวศวิหาร ให้เรียบเรียงขึ้นในแนวความโดยพระราชประสงค์ และได้พระราชทานพระราชนุญาตให้คณะกรรมการจัดสร้าง ตึก สว. ธรรมนิเวศ พิมพ์ขึ้นในโอกาสเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิด ตึก สว. ธรรมนิเวศ เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2519 ครั้งหนึ่งแล้ว เพื่อให้หนังสือเรื่องนี้แพร่หลายมากขึ้นอีก จึงทรงพระกรุณาโปรดให้จัดพิมพ์ในโอกาสขึ้นปีใหม่ พุทธศักราช 2520 จนถึงหนังสือรวมธรรมะ พิมพ์เผยแพร่เนื่องในงานฉลอง 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2543 ซึ่งสมเด็จพระ

ญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (2543) ได้ตรัสไว้ว่า เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา 4 ประการนี้ พระบรมศาสดาทรงแสดงว่าเป็นคุณธรรมสำหรับเป็นที่อยู่ของจิตใจแห่งพรหม คือ ผู้ใหญ่หรือผู้ประเสริฐ ทรงเรียกคุณธรรมนี้ว่าพรหมวิหารเป็นธรรมเป็นที่อยู่ซึ่งมีทั้งความดีและความสุข เมตตา คือ ภาวะของจิตที่มีเชื้อโยไมตรีจิตมิตรใจคิดเกื้อกูลด้วยสุขประโยชน์ ปราศจากอาฆาตพยาบาทซึ่งเกิดโกรธแค้น แสดงออกทางสีหน้าและสายตาที่สงบเข้มแข็ง มองดูด้วยสายตาอันแสดงถึงใจที่เอิบอาบด้วยปรารถนาดีให้มีความสุข ปราศจากความมุ่งร้ายที่เป็นภัยเวรทั้งปวง เมตตานี้เป็นพรหมวิหารธรรมข้อหนึ่งที่พึงอบรมให้มีขึ้นในจิต วิธีอบรมคือ ระวังใจมิให้โกรธแค้นขัดเคืองอาฆาตพยาบาท เมื่อภาวะของจิตเช่นนั้นเกิดขึ้น ก็พยายามสงบระงับเสีย หัดคิดว่าตนเองรักสุข ต้องการความสุขอันใด คนอื่นสัตว์อื่นทั้งปวงก็ฉันนั้น และตนเองปรารถนาสุขแก่คนซึ่งเป็นที่รักที่พอใจฉันใด ก็ควรปรารถนาแก่สุขคนอื่นสัตว์อื่นฉันนั้น เมื่อทำความสงบอาฆาตพยาบาทและทำไมตรีจิตมิตรใจให้เกิดขึ้นได้แล้ว ก็หัดแผ่จิตเช่นนี้ออกไปแก่คนอื่นสัตว์อื่นโดยเจาะจง หรือโดยไม่เจาะจงทั่วไป ด้วยใจที่คิดปรารถนาสุขประโยชน์ ดังเช่น คิดว่า “จงอย่ามีเวร อย่ามีเบียดเบียน อย่ามีทุกข์ มีสุขรักษาดนให้สวัสดิ์เถิด” อันที่จริง ภาวะของจิตที่มีความรักใคร่ปรารถนาให้เป็นสุข ย่อมมีอยู่ในตน และในคนที่เป็นที่รักอยู่เป็นปกติ แต่ยังเจือด้วยราคะเสนหาอยู่บ้าง เจือด้วยอาฆาตพยาบาทในผู้อื่นสัตว์อื่นบ้าง นี่จึงนับว่าเป็นภาวะของจิตที่เป็นสามัญธรรมคา พระบรมศาสดาทรงสั่งสอนธรรม ก็คือทรงสั่งสอนให้ปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เป็นสามัญธรรมคานี้แหละให้เป็นธรรม คือเป็นคุณเกื้อกูลขึ้นมา คือให้ปรับปรุงความรักใคร่ปรารถนาสุขดังกล่าวให้เป็นคุณอันบริสุทธิ์ที่ เกื้อกูลกว้างขวางออกไป มิให้คับแคบเฉพาะตนและคนซึ่งเป็นที่รักในวงแคบของตนหรือจำเพาะพวกของตน แต่ให้แผ่กว้างออกไปตลอดจนถึงไม่มีจำกัดไม่มีประมาณ และให้ปราศจากอาฆาตพยาบาท ทั้งให้บริสุทธิ์จากราคะเสนหาด้วย เพราะว่าอาฆาตพยาบาทเป็นศัตรูที่ห่างของเมตตา ราคะเสนหาเป็นศัตรูที่ใกล้ของเมตตา ความรักใคร่ที่เป็นสามัญธรรมคาของโลกย่อมเจือด้วยสิ่งทั้งสองนี้ ส่วนที่เป็นเมตตาอันบริสุทธิ์ย่อมปราศจากสิ่งทั้งสองนั้น ทางปฏิบัติอบรมก็ต้องอบรมสิ่งที่มีอยู่เป็นธรรมคาของโลกนี้แหละให้เป็นธรรมขึ้นมา และก็ย่อมเป็นเครื่องคุ้มครองโลก ดังภาษิตที่ว่า “โลโกปตุณฺณิกา เมตฺตา เมตฺตาเป็นธรรมเครื่องคุ้มครองโลก” ดังนี้ ฉะนั้น จึงได้มีพระพุทธภาษิตตรัสสอนไว้ ให้ยกตนเป็นพยานหรือเป็นอุปมาแปลความว่า “ตนเองคิดค้นหาด้วยใจไปทั่วทุกทิศ ก็ไม่พบว่าใครจะเป็นที่รักไปกว่าตนในที่ไหนๆ ตนของคนอื่นทั้งหลายก็เป็นที่รักมากของเขาเหมือนอย่างนั้น เพราะเหตุนี้ผู้ที่รักตนจึงไม่ควรเบียดเบียนผู้อื่น” และให้ยกคนที่เป็นที่รักเป็นอุปมาว่า “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวงด้วยเมตตาเหมือนอย่างเห็นคนผู้เป็นที่รักเป็นที่ ชอบใจแล้วเกิดไมตรีจิตมิตรใจรักใคร่ ฉะนั้น” พระอาจารย์จึงจับความมาสอนว่า ให้หัดแผ่เมตตาเข้ามาในตนเองก่อน แล้ว

จึงเผื่อใจไปคนอื่นตั้งแต่คนที่เป็นที่รัก เพราะจะเผื่อไปง่าย แล้วจึงเผื่อไปในคนที่เป็นคนกลางๆ แล้วจึงเผื่อไปในคนที่ เป็นศัตรูไม่ชอบใจกันและให้เว้นคนที่จะก่อให้เกิดโรคภัย สิเนหาก็กับคนที่ตายไปแล้ว การแผ่เข้ามาในตนเอง ท่าน อธิบายว่า เพราะจะต้องมีคนเป็นพยานอ้างอิงดังกล่าวข้างต้น พิจารณาคุณก็จะเห็นได้ว่า ตนเองจะต้องมีความสุขเพราะมี จิตใจสงบจากอาฆาตพยาบาทเสียก่อน อาฆาตพยาบาทนั้นเหมือนอย่างไฟที่เผาใจตนเองให้ร้อน และแผ่ความ ร้อนออกไปถึงคนอื่นด้วย ฉะนั้น ตนเองจึงเป็นบุคคลที่ควรเมตตาและแผ่เมตตาเข้ามาดับไฟที่เผาใจนี้ลงเสียก่อน ประพรมลงไปด้วยน้ำ คือ เมตตา ซึ่งจะเปลี่ยนจิตใจจากภาวะที่ร้อนมาสู่ภาวะที่เย็นสนิทด้วยมิตรภาพไมตรี เมตตาจึงเป็นธรรมเครื่องทำใจตนเองให้อยู่เย็นเป็นสุข และแผ่ความเย็นความสุขออกไปถึงผู้อื่นอีกด้วย เมตตา ไม่เพียงมีขอบเขต ไม่เพียงมีระยะเวลา ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะเช่นไร ณ ที่แห่งใด ในกาลเวลาไหน เมตตาพึงมีได้อย่าง เต็มเปี่ยมโดยปราศจากอุปสรรค เพราะเมตตาไม่จำกัดอาศัยทรัพย์สินของ เมตตาเป็นเรื่องของจิตใจโดยบริสุทธิ์ แท้ เมื่อมีจิตใจก็มีเมตตาได้ด้วยกันทุกคน และก็มีเมตตาอย่างยิ่งด้วยกันทุกคน เพราะไม่เป็นการต้องลงทุนลง แรงอย่างใดเลย เพียงแต่น้อมใจลงให้อ่อนละมุน ไม่ใจแข็งใจดำ แม้เมื่อรู้เห็นอยู่ว่าเขาเป็นทุกข์ เพียงแต่น้อมใจ ลงปรารถนาให้เขาเป็นสุขโดยทั่วกันเท่านั้นเองก็เป็นการแสดงเมตตาแล้ว

ซึ่งได้ตรัสไว้ว่าเมตตาในพรหมวิหาร คือ ปรารถนาให้มีความสุขทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องทำใจตนเองให้ เป็นสุขด้วยความเย็นสงบ อย่าโลภ โกรธ หลง เสียก่อน แล้วจึงแผ่ความสุขนั้น ไปยังผู้อื่น ทั้งนี้ผู้ที่มีใจเป็นทุกข์ มีใจร้อนเร่าจนถึงปรากฏออกมาทางกาย ทางวาจา เป็นความร้อนแรงจึงเป็นผู้ที่รู้เห็นทั้งหลายเห็นว่าไม่มีเมตตา โดยต้องเมตตาตนเองเสียก่อน ด้วยการทำใจตนเองให้สงบ จากโลภ โกรธ หลง จนเยือกเย็นเป็นสุขละมุนละไม เสียก่อน จึงจะถูกต้อง จึงจะเป็นเมตตาที่แท้จริงได้ เมตตาผู้อื่นแต่ไม่เมตตาตนเองก่อนก็ไม่ได้ไม่ถูก ปรารถนาให้ ผู้อื่นเป็นสุขจนตัวเองเป็นทุกข์ก็ได้ไม่ถูก หรืออาจเรียกได้ว่าต้องทำใจตนเองให้มีความสุขเยือกเย็นก่อน ไม่เช่นนั้น จะเมตตาผู้อื่นไม่ได้ ใจ ไม่มีพลังเมตตาพอจะแผ่ไปให้ผู้อื่นเป็นสุขได้ จึงทำความเข้าใจให้ถูกต้องในข้อนี้ ไม่เช่นนั้นอาจจะเห็นไปว่าการเมตตาตนเองก่อนเป็นการเห็นแก่ตัว การทำใจตนเองให้สงบเย็นจะเรียกว่าเป็น การเห็นแก่ตัวไม่ได้เลย โดยใจจะต้องไม่มีด มีแสงสว่าง คือว่ามีปัญญาจะสามารถรู้ได้ถูกต้องพอสมควร ว่า เมื่อใดจะควรแสดงเมตตาต่อใคร อย่างไรนี่ก็สำคัญอย่างยิ่งด้วยเหมือนกัน สักแต่ว่าแสดงเมตตาเรื่อยไปก็ ต้อง ถูกต้องอยู่ ถ้าหากว่าเป็นเรื่องเมตตาที่ปรากฏในใจเท่านั้น แต่ถ้า แสดงออกทางกาย ทางวาจาแล้วเมตตาอาศัย ปัญญาด้วย เมตตาจึงเป็นเครื่องค้ำจุนโลก คือ เมตตาเป็นเครื่องค้ำจุนสนับสนุนเราและเขา โลกไม่ได้หมายถึง เขาฝ่ายเดียวแต่หมายรวมถึงเราด้วย แต่ต้องมีปัญญาเป็นแสงสว่าง อาจจะมีคำแย้งว่า หรือบางที หรือบ่อยๆหรือ โดยมากจะให้มีความสุขพร้อมกันทั้งเขาทั้งเราไม่ได้ต้องมีการเสียสละเป็นทุกข์เสียเองเมื่อให้เขาเป็นสุขจึงจะได้ คือ

จึงจะเป็นไปได้ ก็น่าจะเป็นเช่นนั้นจริง แต่ก็ไม่จริงเช่นนั้นเพราะเมตตาต่อทุกคน ทุกเวลานั้น คือ เมตตาที่อยู่ประจำใจส่วนที่แสดงออกอย่างไร เพียงไรนั้น ให้ปัญญาที่เกิดในจิตสงบเป็นแล้วเป็นผู้ช่วยชี้นำ (สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก, อ้างอิงใน กรมประชาสัมพันธ์ , 2531 : 25-32)

ดังนั้นในทัศนะของผู้วิจัย ความเมตตาในพรหมวิหารของ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ความเมตตาย่อมนประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลักๆ คือ เมตตาต่อตนเอง และเมตตาต่อผู้อื่น สำหรับเมตตาต่อตนเองนั้นคือ ความสงบเย็นจากโลก โกรธ หลง ส่วนเมตตาต่อผู้อื่น คือ ใจที่สงบเย็นจนปรากฏออกมาทางกายและทางวาจาตนเอง นอกจากนี้ในรายละเอียดผู้วิจัยได้แยกการพิจารณาหรือค้นหาความหมายของความเมตตาต่อตนเอง และเมตตาต่อผู้อื่น

สำหรับความเมตตาต่อตนเอง คือ ความสงบเย็นจากโลก โกรธ หลง นั้น จะแยกพิจารณาในแต่ละข้อกิเลสที่ละแล้วย่อมเกิดความสงบเย็น โดยขอเริ่มจาก

### 2.3.1 ความหลง

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (2522) ได้ทรงอธิบายว่าไม่ว่าโลภะ หรือโทสะก็ตาม มีมูลเหตุเกิดจากกิเลสตัวสำคัญคือ โมหะ ที่เรียกเป็นคำไทยง่ายๆ ว่า ความหลงอันหมายถึง ความรู้ความคิดที่ไม่ถูกต้องตามความจริง ความหลงนี้เห็นจะพอเปรียบได้กับยาคำ คือมีแทรกอยู่ในกิเลสทุกกองทุกประเภท ตั้งแต่หยาบสุดถึงละเอียดสุด พุคไ้ให้ถูกก็คือความหลงหรือ โมหะเป็นเหตุให้เกิดกิเลสทั้งปวงเป็นพื้นฐานของกิเลสทั้งปวง ความรักความชอบก็เกิดจาก โมหะ ความชังก็เกิดจาก โมหะ ความปรารถนาก็เกิดจาก โมหะ ความเกียจคร้านก็เกิดจาก โมหะ แม้ความโลภก็เกิดจาก โมหะ และความโกรธก็เกิดจาก โมหะภาวะของจิตที่สิ้นกิเลสอย่างสิ้นเชิงแล้วเท่านั้น ที่ปราศจาก โมหะหรือความหลงเข้าไปเกี่ยวข้องแม้แต่น้อย เป็นภาวะเดียวจริงๆ ที่พ้นจาก โมหะหรือความหลง ภาวะอื่นของจิตมีความหลงเป็นเหตุแทรกซึมอยู่ทั้งนั้นด้วยเหตุนี้ ธรรมดาที่ ยังมีความหลงให้บรรเทาเบาบางไม่ได้ ธรรมดาที่จิตยังจะต้องมีมิดมิด และเร่าร้อน วุ่นวายกระสับกระส่ายอยู่ด้วย อารมณ์รุนแรงร้อยแปด เช่น อารมณ์รัก อารมณ์ชัง อารมณ์ยินดีอารมณ์ปรารถนาเหล่านี้เป็นต้น แต่ถ้าเมื่อใดทำ ความหลงให้บรรเทาเบาบางลงได้ เมื่อนั้นจิตก็จะผ่อนคลายและเยือกเย็นเป็นสุขขึ้นด้วยไม่มากด้วยอารมณ์รุนแรง ร้อยแปดดังกล่าว



สำหรับรายละเอียดของกองกิเลสกองนี้ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (เพ็งอั้ง : 29-30) ได้ทรงอธิบายว่าผู้มีโมหะมาก คือ มีความหลงมาก มีความรู้สึกที่ไม่ถูก ไม่ชอบ ไม่ควร ในตน ในคน ในอำนาจ ผู้หลงตน เป็นคนมีโมหะ มีความรู้สึกที่ไม่ถูก ไม่ชอบ ไม่ควรในตนเอง คนหลงตน จะมีความรู้สึกว่าคุณเป็นผู้มีความดี ความสามารถ ความพิเศษเหนือใครทั้งหลายเกินความจริง เป็นความรู้สึกในคนที่ไม่ถูกไม่ชอบไม่ควร เมื่อมีความรู้สึกอันเป็นโมหะ ความหลง ราคะ หรือ โลภะ และ โทสะ ก็จะเกิดตามมาได้ โดยไม่ยาก เมื่อหลงตนว่า ศิวิเศษเหนือคนทั้งหลาย ความโลภให้ได้มาซึ่งสิ่งอันสมควรแก่ความดี ความดีพิเศษของตน ย่อมเกิดขึ้นเป็นธรรมดา ความโกรธด้วยไม่ต้องการให้ความดี ความวิเศษนั้นถูกเปรียบถูกกลบด่างย่อมเกิดขึ้นเป็นธรรมดา ผู้หลงคนจะมีความรู้สึกว่าคุณนั้น คนนี้ที่ตนหลง มีความสำคัญมีความดีพิเศษเหนือคนอื่น เกิดความมุ่งหวังเกี่ยวกับความสำคัญ ความดีความวิเศษของคนนั้นคนนี้ ความมุ่งหวังนั้นเป็นโลภะ และ เมื่อมีความหวังก็มีได้ทั้งสมหวังและความผิดหวังเป็นธรรมดา ความผิดหวังนั้นเป็นโทสะ ผู้หลงอำนาจ เป็นผู้มีโมหะ มีความรู้สึกที่ไม่ถูกไม่ชอบไม่ควร ในอำนาจที่ตนมี ผู้หลงอำนาจจะมีความรู้สึกว่าคุณอำนาจที่ตนมีอยู่นั้นยิ่งใหญ่เหนืออำนาจทั้งหลายเกินความจริง เป็นความรู้สึกที่ไม่ถูก ไม่ชอบ ไม่ควร ผู้หลงอำนาจของตนว่ายิ่งใหญ่เหนืออำนาจทั้งหลาย ย่อมเกิดความเห่อเหิมทะเยอทะยานในการใช้อำนาจนั้น ให้เกิดผลเสริมอำนาจของตนให้ยิ่งขึ้น ความรู้สึกนี้จัดเป็นโลภะ และ แม้ไม่ไปดังความเห่อเหิมทะเยอทะยานความผิดหวังนั้นจักเป็นโทสะ

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่าความหลง คือ ความรู้สึกที่ไม่ถูก ไม่ชอบ ไม่ควร ในตน ในคน ในอำนาจ

- (1) ความรู้สึกที่ไม่ถูก ไม่ชอบ ไม่ควร ในตน คือ ความรู้สึกว่าคุณเป็นผู้มีความดี ความสามารถ ความพิเศษเหนือ
- (2) ความรู้สึกที่ไม่ถูก ไม่ชอบ ไม่ควร ในคน คือ ความรู้สึกว่าคุณนั้น คนนี้ที่ตนหลงมีความสำคัญมีความดีพิเศษเหนือคนอื่น และ
- (3) ความรู้สึกที่ไม่ถูก ไม่ชอบ ไม่ควร ในอำนาจ คือ ความรู้สึกที่ไม่ถูกไม่ชอบไม่ควร ในอำนาจที่ตนมี และอำนาจที่ตนมีอยู่นั้นยิ่งใหญ่เหนืออำนาจทั้งหลายเกินความจริง

### 2.3.2 ความโลภ

กิเลสตัวโลภะหรือราคะปรากฏให้เห็นอยู่ทั่วไปในบ้านทั่วเมือง ที่ไม่เห็นกันก็เพราะเห็นแล้วไม่มีสติรู้ว่าเห็นกิเลส โดยเฉพาะกิเลสที่ปรากฏอยู่ในใจตนเองยิ่งพากันละเลย มีโลภะหรือราคะอยู่ท่วมหัวใจ ก็หาไม่มีสติรู้ไม่ว่านั่นเป็นโลภะหรือราคะความอยากได้นั้นอยากได้นี้ โดยเฉพาะที่จะต้องไขความพยายามที่ไม่ชอบ เพื่อให้ได้สมปรารถนา คือ ความโลภที่เด่นชัด ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นการอยากได้ทรัพย์สินเงินทองข้าวของเท่านั้น การอยากได้ชื่อเสียงสรรเสริญเกียรติยศบริวาร โดยเฉพาะที่ไม่สมควร ก็เป็นความโลภหรือราคะเช่นเดียวกัน

ฟังทำความเข้าใจในเรื่องความโลภให้ถูกต้อง ถ้าเข้าใจเพียงแค่ว่า หมายถึง การอยากได้ หรือแสวงหาอย่าง ไม่ชอบซึ่งสมบัติพัสถานเท่านั้น ก็จะไม่รู้จักกิเลสอย่างถ่องแท้ จะไม่แก้ไขจิตใจที่มุ่งมาดปรารถนาความมีหน้า มีตา มีบริษัทบริวาร ซึ่งอาจนำไปสู่การไม่ถูกไม่ชอบได้ด้วยอำนาจความมุ่งมาดปรารถนาที่เป็นโลภะนั้น จิตที่มี โลภะหรือราคะท่วมทับ จะเป็นปกติสม่าเสมอ ส่วนโทสะจะเกิดเป็นครั้งคราวเท่านั้น ยุคนี้นี้สมัยนี้ การฆ่ากัน ทำลายกันส่วนใหญ่ มิได้เกิดจากมีโทสะความโกรธเป็นเหตุ แต่เกิดจากโลภะความโลภ เป็นเหตุมากกว่า แม้ ไม่พิจารณาให้รอบคอบก็จะรู้สึกเหมือนว่า กิเลสกองโลภะ หรือ ราคะ ไม่มีโทษร้ายแรงนัก ที่จริงมีโทษหนัก จิตที่มีโลภะ หรือราคะท่วมทับ จะเป็นไปอยู่เป็นปกติสม่าเสมอ ส่วนโทสะจะเกิดเป็นครั้งคราวเท่านั้น จึงควร พิจารณากิเลสกอง โลภะหรือราคะ ให้เป็นพิเศษ (สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆ ปริณายก , <http://www.fungdham.com/download/book/prasunkharat/metta.pdf> : 34)

นอกจากนี้ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (<http://www.dhammadownload.com/book/pdf/90000.pdf>) ยังได้ทรงกล่าวถึงเรื่องการละความโลภไว้ใน วิธี สร้างบุญบารมี ข้อที่ว่า การให้ทานหรือการทำทาน ได้แก่ การสละทรัพย์สิ่งของสมบัติของตนที่มีอยู่ให้แก่ผู้อื่น โดยมุ่งหวังจะจุนเจือให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ และความสุขด้วยเมตตาจิตของตน ทานที่ได้ทำไปนั้นจะทำให้ผู้ทำ ทานได้บุญมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมสุดแล้วแต่องค์ประกอบ 3 ประการ ถ้าประกอบหรือถึงพร้อมด้วย องค์ประกอบ 3 ประการต่อไปนี้แล้ว ทานนั้นย่อมมีผลมากได้บุญบารมีมาก กล่าวคือ องค์ประกอบข้อหนึ่ง "วัตถุ ทานที่ต้องบริสุทฐ์" องค์ประกอบข้อสอง "เจตนาในการให้ทานต้องบริสุทฐ์" และ องค์ประกอบที่สาม "เนื่องา บุญต้องบริสุทฐ์" ทั้งนี้ที่ได้ตรัสถึงความโลภ ในองค์ประกอบข้อสอง "เจตนาในการให้ทานต้องบริสุทฐ์" โดย การทำทานนั้น อย่าได้เบียดเบียนตนเอง เช่นมีน้อย แต่ฝืนทำให้มากๆ จนเกินกำลังของตนที่จะให้ได้ เมื่อได้ทำ ไปแล้วตนเองและสามี ภรรยา รวมทั้งบุตรต้องลำบาก ขาดแคลน เพราะไม่มีจะกินจะใช้ เช่นนี้ย่อมทำให้จิตเศร้า หมอง เจตนาอันนั้นย่อมไม่บริสุทฐ์ ทานที่ได้ทำไปแล้วนั้น แม้วัตถุทานจะมากหรือทำมาก ก็ย่อมได้บุญน้อย ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างที่ทำทานด้วยเจตนาอันไม่บริสุทฐ์ คือ ตัวอย่างที่หนึ่ง ทำทานเพราะ อยากได้ ทำเอาหน้า ทำ อวดผู้อื่น เช่น สร้างโรงเรียน โรงพยาบาลใส่ชื่อของตน ไปยื่นถ่ายภาพ ลงโฆษณาในหน้าหนังสือพิมพ์ เพื่อให้ ได้รับความนิยมนยกย่องนับถือ โดยที่แท้จริงแล้วตนมิได้มีเจตนาที่จะมุ่งสงเคราะห์ผู้ใดเรียกว่า ทำทานด้วยความ โลภ ไม่ได้ทำเพื่อขจัดความโลภ ทำทานด้วยความอยากได้ คืออยากได้หน้า ได้เกียรติ ได้สรรเสริญ ได้รับความนิยมนับถือ ตัวอย่างที่สอง ทำทานด้วยความฝืนใจ ทำเพราะเสียไม่ได้ ทำด้วยความเสียหาย เช่น มีพวกพ้องมาเรียไร ตนเองไม่มีศรัทธาที่จะทำ หรือมีศรัทธาอยู่บ้างแต่ทรัพย์น้อย เมื่อมีพวกเรียไรมาบอกบุญต้องจำใจทำทานไป เพราะความเกรงใจพวกพ้อง หรือเกรงว่าจะเสียหน้า ตนจึงได้สละทรัพย์ทำทานไปด้วยความจำใจ ย่อมเป็นการ ทำทานด้วยความตระหนี่หวงแหน ทำด้วยความเสียหาย ไม่ใช่ทำด้วยจิตเมตตาที่จะมุ่งสงเคราะห์ผู้อื่น ซึ่งยิ่งคิดก็

ยิ่งเสียขายให้ไปแล้วก็ป็นทุกข์ใจ บางครั้งนี่ก็โกรธผู้ที่มาบอกบุญ เช่นนี้จิตย่อมเศร้าหมองได้บุญน้อย หากเสียขายมากๆ จนเกิดโทสจริตกล้าแค้นนอกจากจะไม่ได้บุญแล้วที่จะได้ก็คือบาป และ ตัวอย่างที่สาม ทำทานด้วยความโลภ คือทำทานเพราะอยากได้นั้นอยากได้นี้ อยากเป็นนั่นเป็นนี่ อันเป็นการทำทานเพราะหวังสิ่งตอบแทน ไม่ใช่ทำทานเพราะมุ่งหมายที่จะขจัดความโลภ ความตระหนี่หวงแหนในทรัพย์ของตน เช่น ทำทานแล้วตั้งจิตอธิษฐานขอให้ชาติหน้าได้เป็นเทวดา นางฟ้า ขอให้รูปสวย ขอให้ทำมาค้าขึ้น ขอให้ร่ำรวยเป็นเศรษฐีมหาเศรษฐี ทำทาน 100 บาท แต่ขอให้ร่ำรวยนับล้าน ขอให้ถูกสลากกินแบ่งสลากกินรวบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสมบัติสวรรค์ หากชาติก่อนไม่เคยได้ทำบุญใส่บาตรฝากสวรรค์เอาไว้ อยู่ๆ ก็มาขอเบิกในชาตินี้ ย่อมไม่ได้บุญอะไรเลย สิ่งที่พอกพูนเพิ่มให้มากขึ้นและหนาขึ้นก็คือ "ความโลภ"

**ในทัศนะของผู้วิจัยความโลภ คือ ความอยากได้ คืออยากได้น้ำ ได้เกียรติ ได้สรรเสริญ ได้ความนิยม นับถือ และ อยากเป็น นั่นเอง**

### 2.3.3 ความโกรธ

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (อั้งแล้ว : 31-32) ได้บรรยายความโกรธเป็นไฉนว่า ดูเหมือนจะเป็นที่ยอมรับกันว่า โทสะหรือความโกรธเป็นเหตุแห่งความร้อนใจ ยิ่งกว่าความโลภหรือความหลง โกรธเมื่อใดร้อนเมื่อนั้น แม้ผู้ที่หยาบที่สุด ไม่ต้องใช้ความประณีตพิจารณาเลย ก็ยอมรับรู้สึกได้เช่นนั้น คนโกรธง่าย โกรธบ่อย อาจจะทำให้เกิดความโกรธจนชินได้แต่จะไม่ชินกับผลที่เกิดจากความโกรธ ก็จะต้องรู้สึกร้อนเสมอไปไม่ว่าจะ โกรธจนชินแล้วเพียงไหน มีตัวอย่างที่เกิดกับทุกคนอยู่ทุกวัน คือคนขับรถ โกรธคนเดินถนน คนเดินถนน โกรธคนขับรถ แม้คนขับรถจะต้องพบคนเดินถนนทุกวัน วันละหลายครั้ง แต่ก็ต้องเกิดโทสะเพราะกันและกันอยู่เสมอ เรียกได้ว่าจนเป็นของธรรมดา แต่กระนั้น ทั้งคนขับรถและคนเดินถนนก็คงยอมรับว่า เมื่อเกิดโทสะทุกครั้งก็ร้อนเร่าในใจทุกครั้งนี้เป็นผลของความโกรธ ที่จะต้องเกิดคู่ไปความโกรธเสมอไม่มีแยกจากกัน **ความโกรธเกิดขึ้นเมื่อใด ความร้อนใจก็ต้องเกิดขึ้นเมื่อนั้นเสมอ** ความโกรธไม่ทำให้ใครเป็นสุข มีแต่จะทำให้เป็นทุกข์ ยิ่งโกรธง่าย โกรธแรง ก็ยิ่งเป็นทุกข์บ่อย เป็นทุกข์มาก ลองดูใจตนเองเสียบ้าง ก็เห็นความแตกต่างของจิตใจ เวลาโกรธกับเวลาโกรธ เช่นในขณะนี้ หากผู้ใดกำลัง โกรธอยู่ก็ให้หยุดคิดถึงเรื่องหรือบุคคลที่ทำให้โกรธเสียสักระยะ ย้อนกลับเข้ามาดูใจตนเอง เมื่อกำลัง โกรธ ดูเข้ามาที่ข้อมจะเห็นว่ากำลัง โกรธ เมื่อดูเห็นว่ากำลัง โกรธแล้ว ก็ดูให้เห็นว่ามีความร้อนพลุ่งพล่านอยู่ในใจหรือไม่ ซึ่งจะต้องเห็นว่ามีความโกรธก็ต้องมีความร้อน โกรธมากก็ร้อนมาก โกรธน้อยก็ร้อนน้อย

นอกจากความร้อนแล้ว สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (<http://www.dhammadjak.net/board/viewtopic.php?t=13564>) ยังได้ยกพุทธศาสนสุภาษิตว่า “ความโกรธครอบงำ นรชนใด ความมีดมนย่อมมีเมื่อนั้น” (คือนอกจากความร้อนและความโกรธคือความมีดมน-ผู้วิชัย) เราเป็นพุทธศาสนิก นับถือพระพุทธศาสนา มีพระพุทธศาสนาเป็นที่รัก ได้รับการอบรมสั่งสอนเสมอมา ให้กลัวกิเลสสำคัญ 3 กอง คือ โลภะ โทสะ โมหะ หรือความโลภ ความโกรธ ความหลง และจริงๆ แล้วจะพากันรู้สึกว่ที่เกิดง่ายที่สุด เกิดบ่อยที่สุด คือ ความโกรธ ซึ่งทุกๆ ไปส่วนมากไม่สนใจในเรื่องนี้เท่าไรนัก เห็นเป็นเรื่องเล็ก ไม่สำคัญ ไม่น่าเป็นห่วง จึงไม่มีผู้สนใจจริงจังที่จะแก้ไขที่จะรอบคอบในการจัดการกับความโกรธที่เกิดขึ้นในใจตน ก่อนความโกรธจะครอบงำใจ เพราะเมื่อความโกรธเกิดแล้ว คือผู้โกรธแล้วย่อมรู้เหตุไม่รู้ผล ไม่รู้ความผิดความถูก นอกจากจะอบรมใจตนไว้อย่างดีพอสมควร ตั้งแต่ยังมีใจที่ไม่มีมีความโกรธเท่านั้น ความโกรธจะเกิดได้เมื่อต้องพบกับความไม่ได้ดั่งใจ คนทำไม่ถูกใจ พุดไม่ถูกใจ ทั้งที่ไม่สมควรจะทำเช่นนั้น ไม่สมควรจะพุดเช่นนั้น เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์เช่นนี้ ให้มีเมตตาเป็นเครื่องช่วย พร้อมกับให้ใช้เหตุผลที่ถูกที่เป็นจริง

นอกจากนี้ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (<http://www.dhammadjak.net/board/viewtopic.php?t=11471>) ทรงอธิบายว่า ความโกรธ เกิดจากความคิดปรุงแต่ง ความโกรธหรือไม่โกรธ ความชอบหรือไม่ชอบ เกิดจากความคิดปรุงแต่ง ความคิดของในเรานี้แหละ ที่ทำให้เกิดความชอบหรือไม่ชอบ ความโกรธหรือไม่โกรธ เมื่อความชอบหรือไม่ชอบ ความโกรธหรือไม่โกรธ เกิดได้เพราะความคิด จึงมิได้เพราะบุคคลภายนอกแต่เกิดจากตัวเองเท่านั้น

ทั้งนี้ผู้วิชัยจึงขอสรุปว่าความโกรธ คือ ความคิดปรุงแต่งเมื่อต้องพบกับความไม่ได้ดั่งใจ คนทำไม่ถูกใจ พุดไม่ถูกใจอันมีลักษณะที่ใจมีทั้งความร้อนและความมีดมน

#### 2.3.4 ความเมตตาต่อผู้อื่น

สำหรับความเมตตาต่อผู้อื่น คือ ใจที่สงบเย็นจนปรากฏออกมาทางกายและทางวาจาจะแยกพิจารณาในแต่ละข้อปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความสงบเย็น สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (<http://dharma-gateway.com/monk/preach/somdej/sd-263.htm>) ได้ทรงอธิบายไว้ว่าพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ตรัสแก่ภิกษุทั้งหลายว่าเบื้องต้นแห่งโพชฌงค์นั้น ได้แก่ สติปัฏฐาน คือ ปฏิบัติสติปัฏฐานก่อน แล้วจึงปฏิบัติ

โพฆฌค์ หรือ สัมโพฆฌค์ สติปัญญาทั้ง 4 นั้น ก็ได้แก่ตั้งสติตามดู กาย เวทนา จิต ธรรม และ เมื่อได้ตั้งสติ กำหนดคณฺดังกถาว ก็ปฏิบัติโพฆฌค์ต่อ พระพุทธเจ้ายังได้ตรัสอีกว่า เบื้องต้นของสติปัญญาก็คือสุจริตทั้ง 3 กาย สุจริต สุจริตทางกาย วชิสุจริต สุจริตทางวาจา มโนสุจริต สุจริตทางใจ ฟังปฏิบัติให้มีสุจริตทั้ง 3 นี้ก่อน จึงปฏิบัติสติปัญญา สุจริตทั้ง 3 นี้ก็มีอธิบายว่า กายสุจริตทางกาย 3 คือเว้นจากการฆ่า เว้นจากการลัก เว้นจากประพฤติผิดในกาม หรืออย่างอื่นก็เว้นจากอพรหมจริยกิจ วชิสุจริต 4 ก็คือ เว้นจากพูดเท็จ เว้นจากพูดต่อเสียด เว้นจากพูดคำหยาบ เว้นจากพูดเพื่อเจ้อเหลวไหล มโนสุจริต 3 ก็คือ ไม่โลภเพ่งเล็งทรัพย์สินสมบัติของผู้อื่น น้อมมาเป็นของตนคือ น้อมคิดมาเป็นของตน ไม่พยายามปองร้าย และเป็นสัมมาทิวคือ เห็นชอบตามทำนองคลองธรรม ฟังปฏิบัติให้มีสุจริตทั้ง 3 นี้ก่อน จึงปฏิบัติสติปัญญา และจึงปฏิบัติโพฆฌค์ ทั้งนี้สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (2531) ยังได้ทรงกล่าวไว้ในการบรรยายแก่พระนวกะภิกษุ ในพรรษากาล 2530 ทศปารมี ทศพิชราชธรรมข้อห้า มัททวะ ความเป็นผู้มีอัธยาศัยอ่อนโยน ความอ่อนโยนที่เป็นไปในบุคคลนั้น ก็คือไม่มีจิตใจที่แข็งกระด้าง ดูหมิ่นดูแคลน ดังเช่นที่กล่าวมานั้น ขอมรับนับถือว่าทุกคนมีสมานัตตตา ตามหลักธรรมที่เสมอกัน ไม่แตกต่างกัน ต้องเป็นเพื่อนแก่เพื่อนเจ็บเพื่อนตายด้วยกัน ทำกรรมชั่วก็ได้ชั่ว ทำกรรมดีก็ได้ดีด้วยกัน เมื่อปฏิบัติในทุกขสมุทัยก็ยอมได้ทุกข ปฏิบัติในมรรคก็ยอมได้ความคับทุกขเสมอกัน จิตใจก็มีความอ่อนโยน ไปในคนทั้งปวง และเมื่อแถมมา แผ่นเมตตา แผ่กรุณา แผ่มุทิตา แผ่อุเบกขา อันเป็น พรหมวิหารธรรม ไปในกันและกันอีกด้วยแล้ว ก็จะทำให้จิตใจนี้อ่อน โยนมากยิ่งขึ้น เหมือนว่าสัตว์บุคคลทั้งปวงในโลกนี้เป็นญาติเป็นมิตรกันทั้งหมด เป็นผู้ที่ควรเมตตาควรกรุณาเป็นต้นต่อกันทั้งหมด ก็เป็นความอ่อนโยนที่เป็นไปในบุคคลและในส่วนการงานนั้นก็จะต้องมีความอ่อน โยน จึงจะปฏิบัติการงานนั้นๆ ได้ แม้ร่างกายที่ปฏิบัติการงานเอง ร่างกายก็ต้องมีความอ่อน โยนเป็นธรรมชาติธรรมดา เช่นว่าคนเราจะเดินจะยืนจะนั่งจะนอนได้ ร่างกายนี้ก็ต้องอ่อน โยน สามารถที่จะพับขาเข้าได้เหยียดขาออกได้ พับแขนได้ เหยียดแขนออกได้ สำหรับอวัยวะที่จะก้มได้ที่จะเงยได้ ที่จะอ้าปากพูดได้หรือบริ โภคอาหารได้ แม้มือที่จะเขียนหนังสือ จะเขียนหนังสือได้ มือก็ต้องอ่อน นิ้วที่จับปากกาเดินสอก็ต้องอ่อน สามารถที่จะจับปากกาได้ ที่จะเขียนได้ เหล่านี้เป็นความอ่อน โยนของร่างกายทั้งนั้น เพราะฉะนั้นความอ่อน โยนของร่างกายนี้ จึงชื่อว่าเป็น อุปาทายรูป รูปอาศัยอย่างหนึ่ง ดังร่างกายของคนเป็น เป็นร่างกายที่มีความอ่อน โยน ส่วนร่างกายของคนตายนั้นแข็งกระด้าง ไม่สามารถที่จะมีความอ่อน โยนเหมือนอย่างร่างกายของคนเป็นดังที่กล่าวได้ เพราะฉะนั้น แม้ธรรมชาติธรรมดาของร่างกาย ก็ต้องมีความอ่อน โยนที่เรียกว่ามัททวะ ดังนี้และความอ่อน โยนทางจิตใจ อันสืบเนื่องมาถึงความอ่อน โยนทางร่างกายที่แสดงต่อกัน เพราะเมื่อมีจิตใจอ่อน โยน ประกอบด้วยเมตตากรุณาเป็นต้นดังที่กล่าวมานั้น ก็จะทำให้ความประพฤติทางกายทางวาจาทางใจต่อกัน เป็นไปด้วยความอ่อน โยน ร่างกายที่แสดงออก เป็นวาจาที่พูด ก็จะเป็นวาจาที่เรียกว่า ปิยวาจา วาจาซึ่งเป็นที่รักอันเป็นที่จับใจ ทำให้เกิดความรัก ไม่เป็นวาจาที่แข็งกระด้างหมิ่นแคลน อันนำไปให้เกิดความเกลียดชัง อាកารทางกายที่แสดงออกก็เป็นอาการที่สุภาพนมนวล ชวนให้เคารพรัก ไม่ขัดขวางลูกตา

ใคร เพราะเหตุที่แสดงท่าทางที่เรียกว่าเป็นการเบ่งก็ดี เป็นการหมิ่นแคลนก็ดี เหล่านี้เป็นต้น เหล่านี้ก็รวมเป็นเรื่องของความอ่อนโยนทางกาย อันหมายถึงวาจาด้วย เพราะฉะนั้น คุณสมบัติข้อนี้จึงเป็นข้อที่สำคัญมากในงานวิจัยชิ้นนี้ จะมีขอบเขตของงานวิจัยในประเด็นความเมตตาต่อผู้อื่นในสองประเด็นหลัก คือ ความเมตตาทางกาย หมายถึง กายสุจริต 3 คือ เว้นจากการฆ่า เว้นจากการลัก และ เว้นจากประพฤติดิพินในกาม และ ความเมตตาทางวาจา หมายถึง วาสุจริต 4 คือ เว้นจากพูดเท็จ เว้นจากพูดส่อเสียด เว้นจากพูดคำหยาบ และ เว้นจากพูดเพื่อเจ้าเล่ห์ไหล

## 2.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน

### 2.4.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” พิจารณาแยกคำมาจาก 3 คำ คือ คุณภาพ (quality) ชีวิต (life) และการทำงาน (working) คำว่า คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมาก น้อย แตกต่างกันไป (degree of excellence) ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคล สังคม หรือลักษณะที่แสดงถึงผลของการกระทำ ผลของกระบวนการประกอบกิจการที่เกิดผลดีเลิศ โดยความเป็นเลิศนี้สามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐาน ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ และคำว่าการทำงาน หมายถึง การทำหน้าที่หรือกิจกรรมที่ต้องทำ (ชวรัตน์ รุกขพันธุ์, 2553 : 7)

นอกจากนี้ขอกล่าวถึงการให้ความหมายและให้คำจำกัดความของนักวิชาการที่ได้ให้ไว้มากมายทั้งที่คล้ายคลึงกันหรือมีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแนวคิดในเรื่องการทำงาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ ( 2530 : 266 ) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากรนั้น ก็คือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา ( 2532 : 154 ) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ได้ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

บุญแสง ชีระภากร (2533: 5) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะ อื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวบางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคต และลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

เชษฐา โพธิ์ประทับ และคณะ ( 2540 : 16 ) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีมากขึ้นด้วย

Walton (1975 : 92) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่ค่าตอบแทนตามกฎหมายแรงงานและการรับรองการทำงาน คุณภาพการจ้างงานที่ไม่ค่อยเท่าเทียมกัน แต่รวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของมนุษย์ดีขึ้น

สรุป ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านสุขภาพกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน พร้อมทั้งก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง และทำให้งานที่ทำไว้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณค่าและเกิดประสิทธิภาพ พร้อมทั้งยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความเป็นอยู่ที่สุขสมบูรณ์เพิ่มขึ้น

#### 2.4.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ได้มีผู้ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

นพรัตน์ รุ่งอุทัย ( 2533 : 203 ) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 9 ประการ ดังนี้ (1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในงาน (3) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง (4) ปัญหาส่วนตัว (5) การจัดองค์การและงบประมาณ (6) ปัญหาสุขภาพ (7) ระบบในสำนักงาน (8) ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ และ (9) การสื่อสารและการประสานงาน

Lewin (1981 : 47-51 ) ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการดังต่อไปนี้ (1) ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Pay and Benefits) (2) เงื่อนไขการทำงาน (Conditions of Employment) (3) เสถียรภาพของการทำงาน (Employment Stability) (4) การควบคุมการทำงาน

(Control of Work) (5) การปกครองตนเอง (Autonomy) (6) การยอมรับ (Recognition) (7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisor) (8) วิธีการพิจารณาเรียกร้อง (Appeals Procedure) (9) ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of Resources) และ (10) ความอาวุโส (Seniority in Employment)

บุญแสง ชีระภากร (2533: 7-12) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบในคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการดังต่อไปนี้ (1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (2) ผลประโยชน์ที่เกื้อกูล (3) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสุขลักษณะ (4) ความมั่นคงในงาน (5) เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (6) การพัฒนาและการเจริญเติบโต (7) บำรุงการสังคม (8) การมีส่วนร่วมในองค์กร (9) ประชาธิปไตยในการทำงาน และ (10) เวลาว่างของชีวิต หรือความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น

สมยศ นาวิการ (2533: 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 13 ลักษณะประกอบด้วย (1)ความมั่นคง (2)ผลตอบแทนที่เป็นธรรม (3)ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน (4)งานที่น่าสนใจและท้าทาย (5)การมอบหมายงานหลายด้าน (6)การควบคุมงานสถานที่ทำงานและตนเอง (7)ความท้าทาย (8)ความรับผิดชอบ (9)โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต (10)การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น (11)อำนาจหน้าที่ (12)การยกย่อง และ (13)งานที่ท้าทาย

#### 2.4.3 ดัชนีวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

สำหรับการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ประกอบด้วยองค์ประกอบและคุณสมบัติที่ครอบคลุมทั้งหมด ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

Walton (1974 : 12 อ้างถึงใน สุทิน สายสงวน, 2533 : 13) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ประการ ประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอในดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน (2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรมีการกำหนดการมีมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพอนามัยและรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่นและการรบกวนทางสายตา ที่สามารถทำให้เกิดอันตรายได้ (3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง การให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนมีค่าและมี



ความรู้สึกรู้สึกทำท่ายจากการทำงานของตนเองเพื่อพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น (4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การให้ความสนใจในงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการดำรงไว้ และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง ความรู้และทักษะใหม่ ๆ จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต และ ควรให้ออกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน (5) การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าความสำเร็จและมีคุณค่าจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อชุมชนการเปิดเผยของตนเอง ความรู้สึกที่ไม่มีแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงานและความรู้สึกว่ามีเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม (6) ธรรมเนียมในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน (7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Total Life Space) หมายถึง การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัวรวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ และ (8) การเกี่ยวข้องกับสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกการปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสิ่งแวดล้อม

Huse และ Cummings (1985 :199-200 อ้างถึงใน ปวันรัตน์ ตนานนท์, 2550: 13-14) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้ (1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงาน อื่น ๆ และมีความยุติธรรมจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe of Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพซึ่งรวมถึงการ

ควบคุมเกี่ยวกับเสียง 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 และ (8) ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Huse และ Cummings ดังกล่าวข้างต้น เป็นตัวกำหนดการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและแยกออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และ ความภูมิใจในองค์กร

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ

กนกวรรณ เพ็ญวรรณ (2549) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าบุคลากรเทศบาลตำบลมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์การแบบราชการ เช่น องค์กรสร้างความมั่นคงแก่บุคลากร อยู่ภายใต้การควบคุม กำกับดูแลและมีสวัสดิการให้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจ ด้านวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จ เช่น องค์กรมีการรายงานผล วิเคราะห์ผลและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ด้านวัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัว เช่น องค์กรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้สร้างความคล่องตัวและลดภาระในการทำงาน และด้านวัฒนธรรมองค์การเครือญาติ เช่น องค์กรให้ความเอาใจใส่ เอื้ออาทรต่อบุคลากรเสมอ เช่น สวัสดิการ รักษาพยาบาล พุนการศึกษา บ้านพัก

อมรรัตน์ พงษ์ปวน (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า (1) วัฒนธรรมองค์การของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ผสมผสานระหว่าง 3 ลักษณะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านซึ่งอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและ (2) วัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 ลักษณะ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุษกร วัชรศรีโรจน์ และคณะ (2550) ในงานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมของคนไทยและนัยที่มีต่อการบริหารองค์การ ศึกษาถึงลักษณะวัฒนธรรมของคนไทยเชิงสำรวจ โดยใช้กรอบการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมของ Hofstede ที่วัดและวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมในห้ามิติคือ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นชาย การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว การศึกษานี้ได้เพิ่มเติมลักษณะวัฒนธรรมอีกสองมิติที่คาดว่าเป็นลักษณะวัฒนธรรมของไทยคือ ความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์และบทบาทของพุทธศาสนา ทั้งนี้ การศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างขนาด 1,000 คน ที่เป็นบุคลากรของ

องค์การภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ผลการวิเคราะห์พบว่าลักษณะวัฒนธรรมไทยมีความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวในระดับปานกลาง ในขณะที่มีลักษณะความเป็นเพศชายในระดับต่ำ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับสูง และมีความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์และบทบาทของพุทธศาสนาสูง รวมทั้งพบว่าลักษณะวัฒนธรรมด้านเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างองค์การภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในขณะที่ลักษณะความเป็นเพศชายไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างองค์การทั้งสามประเภท

อริษา ท้าวแดนคำ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่างค์การของตนมีวัฒนธรรมองค์การอยู่ในลักษณะสร้างสรรค์และ (2) วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดมากกว่าวัฒนธรรมในลักษณะอื่น และเมื่อนำ มาทดสอบความแปรปรวนพบว่า รูปแบบวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการทำงานในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

เดชา สิทธิภรณ์ (2554) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล ต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร และ ศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอ คงหลวง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ต่อวัฒนธรรมองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ใน ระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกระจายอำนาจ รองลงมาคือ ด้านความเป็นกลุ่มนิยม ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านการมุ่งเน้นผลระยะสั้น และด้านความประนีประนอม ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ในเขตอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม พนักงานเทศบาลควรเอาใจใส่งานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานเทศบาลควรทำงานให้เต็มความรู้ความสามารถ พนักงานเทศบาลควรมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ พนักงานเทศบาลควรชี้ระเบียบข้อกฎหมายเป็นหลักปฏิบัติในการทำงาน ผู้บริหารควรใช้หลักนิติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานและผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน

จตุศักดิ์ ชาญณรงค์ (2554) ในงานวิจัยเรื่อง การศึกษาและการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรร่วมที่พึงประสงค์ของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ พบว่าลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ของกรมราชทัณฑ์ในภาพรวมจะพบว่ามี “ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม” มากที่สุด รองลงมาอีกสองลักษณะพบว่ามี “ลักษณะการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว” และ “ลักษณะมุ่งวัตถุ” ในขณะที่มี “ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม” น้อยที่สุด

### 2.5.2 ความเมตตา

พระมหาบุญเรือน ปภังกโร (2542) ได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อรวบรวมแนวความคิดเรื่องความเมตตาซึ่งปรากฏในพุทธปรัชญาเถรวาท มีการแสดงถึงความหมายของความเมตตา ความเมตตาในองค์ธรรมต่างๆ โทษของการขาดความเมตตา และประโยชน์ของเมตตา จากการศึกษาพบว่าความเมตตานั้นเป็นหลักธรรมซึ่งมี 3 ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับสูง ความเมตตาในระดับสูงนี้จะเป็นคุณธรรมสะอาดบริสุทธิ์ซึ่งทำให้บุคคลหมดกิเลส เรียกว่า บรรลุนิพพาน ความเมตตาเมื่อมีการแสดงได้ใน 3 ทาง คือ ทางใจ วาจา และกาย หากบุคคลเจริญเมตตาภาวนาเป็นปกติวิสัย เมื่อยังมีชีวิต ก็จะได้รับประโยชน์ คือ คำพูด การกระทำส่วนเปี่ยมไปด้วยความเมตตา หากตายไปก็จะไปเกิดในพรหมโลกหรือสถานที่ที่ดีมีแต่ความสุข

สุทธิรักษ์ ศรีจันทร์เพ็ญ (2552) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรตามหลักทวารวาสธรรม 4 ของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรของนักเรียนนายร้อยตำรวจ มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมากถึง 3 ด้าน ได้แก่ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ – เนื้อหาและแบบตั้งรับ – ก้าวร้าว การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรตามหลักทวารวาสธรรม 4 โดยจำแนกตามชั้นปี ภูมิลำเนาและความรับผิดชอบพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ วัฒนธรรมองค์กร 3 รูปแบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ – เนื้อหาและแบบตั้งรับ – ก้าวร้าว มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับวัฒนธรรมองค์กรตามหลักทวารวาสธรรม 4 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามลำดับคือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ - เนื้อหาและแบบตั้งรับ - ก้าวร้าว ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

นพพล พงศ์ศิริวรรณ (2554) ในงานวิจัยเรื่อง การปฏิบัติเพื่อพัฒนาความเมตตา : กรณีศึกษานักบวชสถานปฏิบัติธรรมหมู่บ้านพลัม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเมตตาโดยตรงผลการวิจัยพบว่าความหมายและองค์ประกอบโดยรวมของความเมตตาจากความคิดเห็นของนักบวชสถานปฏิบัติธรรมหมู่บ้านพลัมสรุปได้ดังนี้ ความเมตตา หมายถึง คุณสมบัติและความจริงแท้ซึ่งช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งและพลังทางจิตใจให้สามารถฟันฝ่าความยากลำบากไปได้ โดยไร้ซึ่งความกลัว เป็นการรับรู้ ความเข้าใจ และการยอมรับทุกสิ่งตามที่เป็นจริงไม่บังคับ และไม่เคียดแค้น เป็นปฏิกริยาตอบสนองอัตโนมัติต่อความทุกข์และสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล

อื่นๆอีกทั้งเป็นความรักอันแท้จริงเชิงปฏิบัติ ซึ่งไม่ใช่ความรักแบบผูกมัด เมื่อรู้สึกถึงความเมตตาที่เกิดขึ้นภายในจิตใจแล้ว จะมีการตระหนักรู้ถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นภายในตนเอง และรอบตนเองด้วยจากนั้นจะแสดงความเมตตาปรากฏออกมาภายนอกเป็นวาจา และการกระทำในลักษณะของการดูแล โอบอุ้ม และโอบกอดความทุกข์ไว้ได้ โดยธรรมชาติ ซึ่งจะนำการบำบัดเยียวยา การแปรเปลี่ยนและความสุขมาสู่ตนเองและโลก อีกทั้งยังเป็นการบ่มเพาะปัญญาแห่งการเป็นดั่งกันและกันอันจะสามารถถอดถอนความเชื่อที่มงาย ความแบ่งแยก ความคับแค้น ความกลัวความเกลียดชัง และความสิ้นหวังทั้งปวง องค์ประกอบของความเมตตาตามทฤษฎีของนักบวชสถานปฏิบัติธรรมหมู่บ้านพลัม คือ ปัญญา ความอดทน การฟังอย่างลึกซึ้ง การตระหนักรู้ถึงความทุกข์ที่แท้จริง การเข้าถึงใจ การใช้วาจาแห่งรัก การปกป้องชีวิต ความสุขที่แท้จริงความรักที่แท้จริง และการบำรุงหล่อเลี้ยงเยียวยา

### 2.5.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน

นวรรตน์ ณ วันจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับปานกลาง สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมทางสังคมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษาสาขาวิชา สถานภาพ เงินเดือน ตำแหน่ง ระดับชั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานมีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุราชการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5

ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก

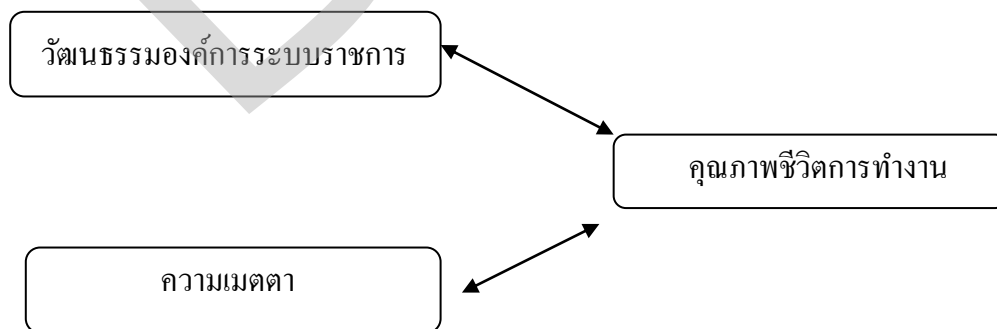
อรวรรณ ผดุงรัชดาภิจ(2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง

ชวรัตน์ รุกขพันธุ์ (2553) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองระยอง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน นอกนั้นอีก 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าในงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน และภาวะอิสระจากงาน อยู่ในระดับปานกลาง

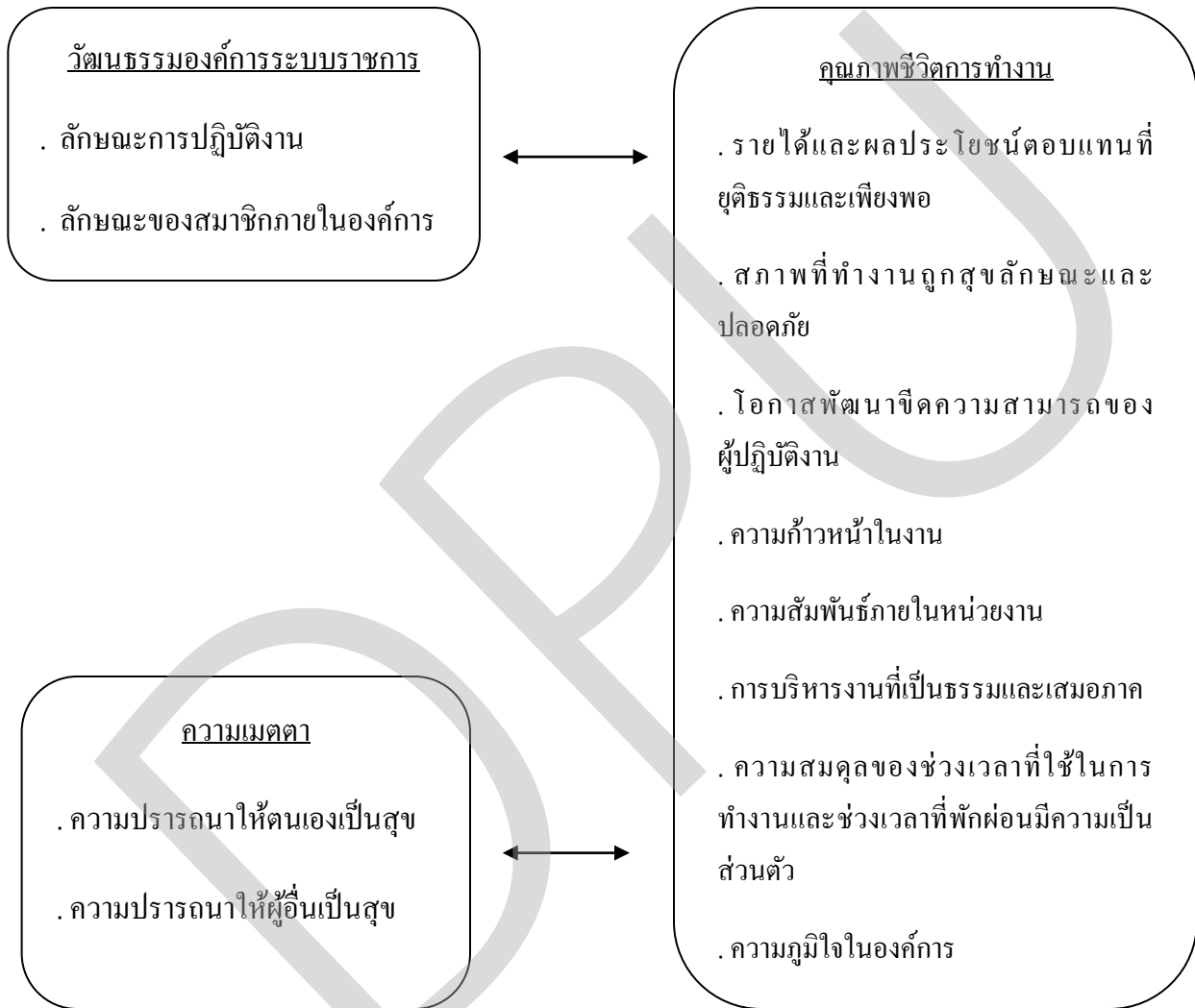
## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ดังต่อไปนี้

ภาพที่หนึ่ง : กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่สอง : กรอบแนวคิดงานวิจัย (ในรายละเอียด)





## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมดังได้อธิบายไว้ในบทก่อนหน้า ในบทนี้ผู้วิจัยจักนำเสนอวิธีการดำเนินงานวิจัย จากการระบุประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 6,764 คน ตามกรอบอัตราค่าจ้างของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ([http://203.155.220.217/office/csc/news/count07\\_54.pdf](http://203.155.220.217/office/csc/news/count07_54.pdf)) สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณตามวิธีการของยามานะ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $e$  = ขนาดของความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5%

จากประชากรรวม 6,764 คน ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ทั้งนี้เมื่อสุ่มแล้วมีกลุ่มตัวอย่าง 408 คนดังกล่าวต่อไป) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) ซึ่งในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งเขตต่างๆของกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่ม ตามการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตตามคำสั่งที่ 2460/2552 ซึ่งได้ปรับปรุงการแบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตเพื่อให้การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม วิถีการดำรงชีวิตของประชาชน สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการ

ประสานงาน การกำกับ และติดตามการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, <http://203.155.220.118/info/NowBMA/frame.asp>) ประกอบด้วย

- กลุ่มกรุงเทพกลาง ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง

- กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา

- กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน

- กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ

- กลุ่มกรุงธนเหนือ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา

- กลุ่มกรุงธนใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มเขตต่างๆในแต่ละกลุ่มตามขั้นตอนที่หนึ่ง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยการจับสลากเพื่อเลือกเขตที่จะทำการสุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 2 เขต ผลของการจับสลากได้เขตที่จะทำการสุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 12 เขต ดังนี้

- กลุ่มกรุงเทพกลาง ประกอบด้วย เขตพระนคร และ เขตวังทองหลาง

- กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน และ เขตบางนา

- กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร และ เขตบางเขน

- กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ และ เขตประเวศ

- กลุ่มกรุงธนเหนือ ประกอบด้วย เขตธนบุรี และ เขตทวีวัฒนา
- กลุ่มกรุงธนใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ และ เขตทุ่งครุ

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มฝ่ายในแต่ละเขต (ในแต่ละเขตมีการแบ่งส่วนการทำงานออกเป็น 10 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขต และ กลุ่มที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่นอกสำนักงานเขต โดย

กลุ่มที่หนึ่ง กลุ่มที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขต ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการศึกษา และ ฝ่ายการคลัง

กลุ่มที่สอง กลุ่มที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่นอกสำนักงานเขต ได้แก่ ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายเทศกิจ และ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สุ่มฝ่ายของแต่ละกลุ่ม จำนวนกลุ่มละสองฝ่ายได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง กลุ่มที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขต ได้แก่ ฝ่ายทะเบียน และ ฝ่ายการคลัง

กลุ่มที่สอง กลุ่มที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่นอกสำนักงานเขต ได้แก่ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ ฝ่ายเทศกิจ

แต่ละเขตตัวอย่างของแต่ละกลุ่มเขตทั้ง 6 กลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการที่เลือกมาเป็นตัวแทน จากทั้งสี่ฝ่ายข้างต้น ได้แก่ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการคลัง ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ ฝ่ายเทศกิจ

ขั้นตอนที่ 4 สุ่มตัวอย่างข้าราชการจากฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการคลัง ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ ฝ่ายเทศกิจ ของแต่ละเขตตัวอย่างจำนวนรวมทั้งสิ้น 408 คน จากเขตตัวอย่างทั้ง 12 เขต (ดังที่ได้สุ่มในขั้นตอนที่ 2) โดยในแต่ละฝ่ายจะมีกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันตามจำนวนประชากรให้ครบเขตละ 34 คน (เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 400 คน รวม 408 คน จาก 12 เขตกลุ่มตัวอย่าง) โดย

ฝ่ายทะเบียน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตจำนวน 10 คน (จากประชากร 20 คน)

ฝ่ายการคลัง มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตจำนวน 8 คน (จากประชากร 15 คน)

ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตจำนวน 8 คน (จากประชากร 15 คน)

ฝ่ายเทศกิจ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตจำนวน 8 คน (จากประชากร 15 คน)

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 408 คน จากเขตตัวอย่างทั้ง 6 กลุ่ม 12 เขต และ 4 ฝ่าย

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ใช้มาตราประเมินค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นโดยมีขั้นตอนดังนี้

(1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงาน

(2) ศึกษาแนวทางการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมสำหรับการปรับใช้กับข้าราชการ โดยเฉพาะกับข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จากนั้นจึงสร้างข้อคำถามเพื่อจัดทำแบบสอบถามมาตราประมาณค่าและนำแบบสอบถามดังกล่าวหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอความเห็นชอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน 3 ท่าน เมื่อผู้เชี่ยวชาญสามท่าน (ฆราวาส 2 คน พระภิกษุ 1 รูป) พิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม รูปแบบของสอบถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index: IOC) ทั้งนี้ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ

(3) หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ให้ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมากกว่า 0.65 (ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.50 ถือว่าเป็นค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสมกับงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์)

(4) นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างโดยแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนแรก เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด และ ฝ่ายที่สังกัด

ส่วนที่สอง เป็นข้อคำถามเพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การระบบราชการตามตัวชี้วัด 2 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน (มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ด้านย่อย ประกอบด้วย การปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ลำดับชั้นการบังคับบัญชา การยึดกฎระเบียบ การยึดหลักเหตุผล เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง และ ความเป็นทางการและมีระเบียบแบบแผน) และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ (มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักของบุคลากรในองค์การ สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เน้นความมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการทำงาน และ ต่อด้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง)

ส่วนที่สาม เป็นข้อคำถามเพื่อศึกษาความเมตตาตามตัวชี้วัด 2 ด้าน ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข (มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ด้านย่อย ประกอบด้วย ใจที่สงบเย็นจากความ โลภ โกรธ และ หลง) และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข (มีตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ด้านย่อย ประกอบด้วย การแสดงออกซึ่งความเมตตาทางกาย และ วาจา)

ส่วนที่สี่ เป็นข้อคำถามเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามตัวชี้วัด 8 ด้าน ประกอบด้วย รายได้ และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว และ ความภูมิใจในองค์การ

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ทำหนังสือขออนุมัติทำการศึกษาวิจัยและแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการสังกัด กรุงเทพมหานคร

(2) ประสานงานกับฝ่ายต่างๆในสังกัดสำนักงานเขตแต่ละเขตของกรุงเทพมหานครเพื่อชี้แจงและแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยทำจดหมายขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามแจ้ง

วัตถุประสงค์ว่าเป็นการวิจัยเพื่อศึกษาและเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานในการพัฒนาระบบการทำงาน และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

(3) นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบโดยใช้สถิติพรรณนาเป็นการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

(2) วิเคราะห์ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อระบุว่าโดยรวมแล้วมีระดับมากน้อยเพียงใดโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุดตาม มาตรฐานวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ จากมากที่สุด 5 คะแนน ถึงน้อยที่สุด 1 คะแนน โดยกำหนดค่าความหมายของระดับต่างๆ ดังนี้

1.00 - 1.80 หมายความว่า มีระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ

1.81 - 2.60 หมายความว่า มีระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.61 - 3.40 หมายความว่า มีระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

3.41 - 4.20 หมายความว่า มีระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับสูง

4.21 - 5.00 หมายความว่า มีระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก

(3) การทดสอบสมมติฐาน

(1) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' s Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีเกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน มากกว่า .70 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน .30 - .70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน น้อยกว่า .30 หมายถึง มีความสัมพันธ์น้อย

(2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์และเกณฑ์การแปลผลเช่นเดียวกับสมมติฐานข้อแรก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาประเด็นวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครซึ่งในบทนี้จะเป็นการอธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม องค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ใน วัตถุประสงค์ข้อที่สองจึงใช้การทดสอบสมมติฐานเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วยการทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ ประกอบด้วย (1) วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการ สังกัด กรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน และ (2) ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงแสดงผลการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับสาระดังกล่าวข้างต้น โดย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

#### 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัด กรุงเทพมหานคร

4.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สังกัดกรุงเทพมหานคร



#### 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร รวม 408 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8 (จำนวน 248 คน) ในขณะที่เป็นเพศชายร้อยละ 39.2 มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 31.9) รองลงมาร้อยละ 31.1 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ด้วยระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 32.8) รองลงมาด้วยระยะเวลา 1-3 ปี (ร้อยละ 29.9) สำหรับหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายที่สังกัด เป็นไปตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จาก 12 สำนักงานเขต สำนักงานเขตละ 34 คน (ร้อยละ 8.3) จาก 4 ฝ่ายที่สังกัด ประกอบด้วย ฝ่ายทะเบียน 120 คน (ร้อยละ 29.5) และ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และ ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายละ 96 คน (ร้อยละ 29.4) ดังแสดงในตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

สถานภาพส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	160	39.2
	หญิง	248	<u>60.8</u>
	รวม	408	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	36	8.8
	30 -39 ปี	130	<u>31.9</u>
	40-49 ปี	115	28.2
	50 ปีขึ้นไป	127	31.1
	รวม	408	100.0
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	ต่ำกว่า 1 ปี	37	9.1
	1-3 ปี	122	29.9
	4-6 ปี	47	11.5
	7-9 ปี	68	16.7
	10 ปีขึ้นไป	134	<u>32.8</u>
	รวม	408	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และ ฝ่ายที่สังกัด

สถานภาพส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด	เขตพระนคร	34	8.3
	เขตวังทองหลาง	34	8.3
	เขตปทุมวัน	34	8.3
	เขตบางนา	34	8.3
	เขตจตุจักร	34	8.3
	เขตบางเขน	34	8.3
	เขตบางกะปิ	34	8.3
	เขตประเวศ	34	8.3
	เขตธนบุรี	34	8.3
	เขตทวีวัฒนา	34	8.3
	เขตภาษีเจริญ	34	8.3
	เขตทุ่งครุ	34	8.3
รวม		408	100.0
ฝ่ายที่สังกัด	ฝ่ายทะเบียน	120	29.5
	ฝ่ายการคลัง	96	23.5
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	96	23.5
	ฝ่ายเทศกิจ	96	23.5
รวม		408	100.0

#### 4.2 ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัด กรุงเทพมหานคร

ด้วยงานวิจัยชิ้นนี้มีตัวแปรหลักที่ศึกษา 3 ตัวแปร คือ วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน ในการรายงานผลการวิจัยเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อแรกเพื่อศึกษาระดับ วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร จึงแยก การรายงานผลการวิจัยเป็น 3 ส่วนตามตัวแปรที่ศึกษาดังต่อไปนี้

##### 4.2.1 ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ

สำหรับการระบุระดับ วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ผู้วิจัยได้แยกเป็นสองส่วนหลัก ประกอบด้วย การระบุระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการโดยรวมและแยกออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ โดย ลักษณะการปฏิบัติงาน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ด้านย่อย ประกอบด้วย การปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ลำดับชั้นการบังคับบัญชา การยึดกฎระเบียบ การยึดหลักเหตุผล เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง และ ความเป็นทางการและมีระเบียบแบบแผน ส่วนลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของบุคลากรในองค์การ สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เน้นความมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการทำงาน และต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมวัฒนธรรมองค์การระบบราชการของ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .63) เมื่อแยก รายประเด็น ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีวัฒนธรรมองค์การระบบราชการในด้านลักษณะการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .59) และมีวัฒนธรรมองค์การระบบ ราชการในด้านลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69; ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ .53) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ โดยรวมและแยกออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ

วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ความหมาย (ระดับวัฒนธรรมองค์การ ระบบราชการ )
วัฒนธรรมองค์การระบบราชการโดยรวม	3.93	.63	สูง
วัฒนธรรมองค์การระบบราชการด้านลักษณะ การปฏิบัติงาน	3.46	.59	สูง
วัฒนธรรมองค์การระบบราชการด้านลักษณะของ สมาชิกภายในองค์การ	3.69	.53	สูง

เมื่อพิจารณาแยกรายด้านและรายข้อพบว่า ในส่วนของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการในด้านลักษณะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46 ; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .59) นั้นเมื่อแยกรายข้อมีลักษณะเช่นเดียวกันทุกข้อ ในขณะที่วัฒนธรรมองค์การระบบราชการในด้านลักษณะของสมาชิกภายในองค์การซึ่งมีลักษณะดังกล่าวสูงเช่นเดียวกันนั้น (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 ; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .53) เมื่อแยกรายข้อ มีลักษณะดังกล่าวสูงจำนวน 4 ข้อ และ มีลักษณะดังกล่าวในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและแยกรายข้อ

ข้อคำถามวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย (ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ)
1. หน่วยงานของท่านเน้นการปฏิบัติงานด้วยความประหยัดโดยเฉพาะเรื่องงบประมาณ	3.69	1.00	สูง
2. หน่วยงานของท่านมุ่งเน้นให้บุคลากรทำงานให้สำเร็จโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด	3.86	.85	สูง
3. หน่วยงานมีคำสั่งแจ้งสายบังคับบัญชาในงานแต่ละงานอย่างชัดเจน	3.95	.90	สูง
4. การบริหารงานภายในหน่วยงานเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	3.93	.93	สูง
5. หน่วยงานเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามนโยบายที่มีแนวทางการปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด	3.96	.90	สูง
6. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.03	.89	สูง
7. การพิจารณาตัดสินใจใดๆในงานจะเน้นเรื่องความถูกต้องตามหลักเหตุและผล	4.02	.89	สูง
8. การดำเนินการใดๆในงานจะต้องกระทำโดยปราศจากอคติ	4.00	.86	สูง
9. บุคลากรไม่มีอำนาจตัดสินใจหรือสั่งการแทนหากไม่มีคำสั่งให้แทนในทุกกรณี	3.77	1.00	สูง
10. ท่านยอมรับการมอบหมายงานและหน้าที่ตามตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา	4.05	.87	สูง
11. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระเบียบวิธีการทำงานอย่างเคร่งครัด	3.91	.84	สูง
12. การดำเนินงานของท่านต้องเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด	3.91	.77	สูง
<b>วัฒนธรรมองค์การระบบราชการในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.46</b>	<b>.59</b>	<b>สูง</b>
13. หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการเพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างเหมาะสม	3.26	.95	ปานกลาง
14. หน่วยงานให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง	3.47	.91	สูง
15. งานที่ท่านรับผิดชอบมีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.81	.90	สูง
16. ท่านมักปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับการมอบหมายเท่านั้น	3.30	1.01	ปานกลาง
17. หน่วยงานให้ความสำคัญกับเรื่องความมั่นคงในงานของบุคลากร	3.47	.90	สูง
18. ท่านรู้สึกว่าการทำอยู่ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากสังคม	3.66	.88	สูง
19. ท่านรู้สึกไม่มั่นใจเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆในหน่วยงานของท่าน	3.32	.98	ปานกลาง
20. การกระทำหรือการคิดนอกกรอบสำหรับงานราชการเป็นสิ่งไม่พึงกระทำ	3.38	.98	ปานกลาง
<b>วัฒนธรรมองค์การระบบราชการในด้านลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ</b>	<b>3.69</b>	<b>.53</b>	<b>สูง</b>
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>.63</b>	<b>สูง</b>

#### 4.2.2 ระดับความเมตตา

สำหรับการระบุระดับความเมตตา ผู้วิจัยได้แยกเป็นสองส่วนหลักประกอบด้วย การระบุระดับความเมตตาโดยรวมและแยกออกเป็นสองด้านหลัก 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข

โดยความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ด้านย่อย ประกอบด้วย ใจที่สงบเย็นจากความโลภ (มีตัวบ่งชี้ 5 ด้านย่อย ประกอบด้วย ความอยากได้ คือ อยากได้หน้า ได้เกียรติ ได้สรรเสริญ ได้ความนิยมนับถือ และ อยากเป็น) โกรธ (มีตัวบ่งชี้ 3 ด้านย่อย ประกอบด้วย ความปรองคืดเมื่อต้องพบกับความไม่ได้ดั่งใจ คนทำไม่ถูกใจ พุดไม่ถูกใจ อันมีลักษณะที่ใจมีทั้งความร้อนและความมืดมน) และ หลง (มีตัวบ่งชี้ 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย ความรู้สึกที่ไม่ถูกไม่ชอบไม่ควร ในคน ในคน ในอำนาจ)

ส่วนความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข มีตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ด้านย่อย ประกอบด้วย การแสดงออกซึ่งความเมตตาทางกาย (มีตัวบ่งชี้ 3 ด้านย่อย ประกอบด้วย กายสุจริต 3 คือ เว้นจากการฆ่า เว้นจากการลัก และ เว้นจากประพฤติดิฉันในกาม) และ ความเมตตาทางวาจา (มีตัวบ่งชี้ 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย วาสุจริต 4 คือ เว้นจากพูดเท็จ เว้นจากพูดส่อเสียด เว้นจากพูดคำหยาบ และ เว้นจากพูดเพื่อเจ้อเหลวไหล)

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมความเมตตาของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 ; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .55) เมื่อแยกรายประเด็น ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.33; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .50) และมีความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข อยู่ในระดับ ปานกลาง เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.80; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .84) ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความเมตตาโดยรวมของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร และแยกออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข

ความเมตตา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย (ระดับความเมตตา)
ความเมตตาโดยรวม	3.12	.55	ปานกลาง
ความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข	3.33	.50	ปานกลาง
ความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข	2.80	.84	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาแยกรายด้านและรายข้อพบว่า ในส่วนของอยู่ในระดับความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ตนเอง เป็นสุขอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.33; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .50) นั้นเมื่อแยกรายข้อมีลักษณะดังกล่าว สูงจำนวน 6 ข้อ และมีลักษณะดังกล่าวในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ ส่วนด้านความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข อยู่ใน ระดับ ปานกลาง เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.80 ; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .84) เมื่อแยกรายข้อ มีลักษณะดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ข้อ และมีลักษณะดังกล่าวในระดับต่ำจำนวน 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับความเมตตาของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและแยกรายข้อ

ข้อคำถามแสดงระดับความเมตตา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย (ระดับความเมตตา)
21. แม้จะไม่ถูกต้องมากนักแต่การ “แสดง” ให้ผู้อื่นเห็นว่าทำงานขอมเป็นสิ่งจำเป็น	3.65	.86	สูง
22. ในฐานะที่เป็นข้าราชการ “เกียรติยศ” ถือเป็นเป้าหมายหนึ่งของการเป็นข้าราชการ	3.90	.86	สูง
23. การยกย่องสรรเสริญเป็นเรื่องที่ท่านสมควรได้รับเมื่อท่านทำสิ่งใดสำเร็จ	3.69	.90	สูง
24 .การได้รับการเคารพนับถือขอมเป็นส่วนหนึ่งของการมีอาชีพเป็นข้าราชการ	3.77	.86	สูง
25. ท่านคิดว่าการกระทำใดๆที่ทำให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นสิ่งที่สมควรทำ	3.38	.95	ปานกลาง
26. เมื่อไม่ได้ตั้งใจท่านมักไม่สามารถควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติได้	2.71	1.13	ปานกลาง
27. เมื่อมีคนอื่นมาทำให้ท่านไม่พอใจ ท่านมักไม่สามารถระงับอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้	2.64	1.10	ปานกลาง
28. ท่านมักไม่สามารถอดทนอดกลั้นกับบุคคลที่พูดจาไม่ดีต่อท่าน	2.81	1.12	ปานกลาง
29. ท่านคิดว่าท่านเป็นคนดีคนหนึ่ง	3.68	.84	สูง
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนดี (หรือเป็นคนไม่ดีในกรณีที่เป็นคนไม่ดีในทัศนะของท่าน) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้บังคับบัญชาคนอื่นๆ	3.57	.92	สูง
31. ท่านคิดว่าท่านมีอำนาจนอกเหนือจากที่มีอยู่ในสายการบังคับบัญชา	2.80	1.12	ปานกลาง
<b>ความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข</b>	<b>3.33</b>	<b>.50</b>	<b>ปานกลาง</b>
32. การละเว้นการฆ่าเป็นสิ่งปกติแต่การฆ่าสัตว์จำพวกที่ทำลายข้าวของ เช่น มดแมลงสาบ ไม่น่าจะถือเป็นสิ่งผิด	3.17	1.10	ปานกลาง
33. การนำเอาของหลวงไปใช้ในเรื่องส่วนตัวไม่ถือเป็นสิ่งผิดเพราะเป็นสิทธิที่ควรจะได้รับตามตำแหน่ง	2.45	1.34	ค่อนข้างต่ำ
34. การประพฤติดีกในกามแม้จะเป็นสิ่งไม่ดีแต่ก็ไม่ใช่อะไรร้ายแรงมากนัก	2.64	1.37	ปานกลาง
35. การพูดความจริงทุกเรื่องบางครั้งอาจเป็น โทษมากกว่าเป็นประโยชน์	3.27	1.09	ปานกลาง
36.การพูดจาต่อเสียดแม้จะเป็นสิ่งที่ไม่ดีแต่ท่านก็มักกระทำอยู่เสมอ	2.40	1.21	ค่อนข้างต่ำ
37. การพูดคำหยาบเป็นเรื่องปกติไม่ใช่เรื่องผิดร้ายแรง	2.56	1.24	ค่อนข้างต่ำ
38. การพูดคุยในเรื่องเหลวไหลไร้สาระเสียบ้างจะทำให้ความเครียดในงานลดลง	3.14	1.17	ปานกลาง
<b>ความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข</b>	<b>2.80</b>	<b>.84</b>	<b>ปานกลาง</b>
รวม	3.12	.55	ปานกลาง

#### 4.2.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สำหรับการระบุระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้แยกเป็นสองส่วนหลักประกอบด้วย การระบุระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและแยกออกเป็น 8 ด้านหลัก ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และ ความภูมิใจในองค์กร

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพชีวิตงาน โดยรวมของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 ; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .56) เมื่อแยกรายด้าน ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และ ด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และ ด้านความภูมิใจในองค์กร ในระดับสูง ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัด กรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย (ระดับคุณภาพ ชีวิตงาน)
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	3.48	.56	สูง
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.16	.92	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	3.28	.87	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน	3.68	.66	สูง
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าในงาน	3.41	.81	สูง
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	3.57	.73	สูง
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	3.45	.79	สูง
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว	3.44	.83	สูง
คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความภูมิใจในองค์กร	3.87	.80	สูง



เมื่อพิจารณาแยกรายชื่อของแต่ละด้านพบว่าข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอในระดับปานกลาง เมื่อแยกรายชื่อมีระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ในด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัยข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าวระดับปานกลาง เมื่อแยกรายชื่อมีระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าวระดับสูง เมื่อแยกรายชื่อมีระดับสูงมากเช่นเดียวกัน

ด้านความก้าวหน้าในงานข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าวระดับสูง เมื่อแยกรายชื่อมีระดับสูง 1 ข้อ และมีระดับปานกลาง 2 ข้อ

ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าวระดับสูงมาก เมื่อแยกรายชื่อมีระดับสูงเช่นเดียวกัน

ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าวระดับสูง เมื่อแยกรายชื่อมีระดับสูง 2 ข้อ และมีระดับปานกลาง 1 ข้อ

ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัวข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าวระดับสูง เมื่อแยกรายชื่อมีระดับสูง 1 ข้อ และมีระดับปานกลาง 2 ข้อ

และ ด้านความภูมิใจในองค์กรของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าวระดับสูง เมื่อแยกรายชื่อมีระดับสูงเช่นเดียวกัน ดังแสดงในตารางที่ 9 และ 10

ตารางที่ 9 ระดับคุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและแยกรายข้อ

ข้อคำถามคุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ความหมาย (ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน)
39. เมื่อคิดค่านวณอย่างถี่ถ้วนแล้วเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.12	1.07	ปานกลาง
40. ท่านมีความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงานของท่าน	3.30	.99	ปานกลาง
41. ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอกับการใช้จ่ายในสภาวะปัจจุบัน	3.05	1.09	ปานกลาง
<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ที่ยุติธรรมและเพียงพอ</b>	3.16	.92	ปานกลาง
42. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.28	1.02	ปานกลาง
43. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงาน	3.22	1.09	ปานกลาง
44. หน่วยงานของท่านมีแผนการป้องกันความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.34	1.00	ปานกลาง
<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย</b>	3.28	.87	ปานกลาง
45. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน	3.52	.94	สูง
46. ภารกิจที่ท่านได้รับมักต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายๆด้านในการปฏิบัติงาน	3.77	.82	สูง
47. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในงานเสมอ	3.76	.80	สูง
<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน</b>	3.68	.66	สูง
48. การทำงานของท่านในปัจจุบันมีความก้าวหน้าเป็นที่น่าพอใจ	3.40	.92	ปานกลาง
49. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านถ้าต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถใดๆที่เกี่ยวข้องกับงาน	3.53	.95	สูง
50. การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.30	1.01	ปานกลาง
<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าในงาน</b>	3.41	.81	สูง
51. ข้าราชการในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตรต่อกัน	3.55	.93	สูง
52. การปฏิบัติราชการในหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.60	.82	สูง
53. ท่านได้รับความแนะนำและช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	3.55	.89	สูง
<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน</b>	3.57	.73	สูง

ตารางที่ 10 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและแยกรายข้อ (ต่อ)

ข้อคำถามคุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย (ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน)
54.การบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม	3.51	.93	สูง
55.การแต่งตั้งโยกย้าย การลงโทษ ยึดหลักคุณธรรมมากกว่าความพึงพอใจส่วนบุคคล	3.37	.97	ปานกลาง
56.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องความเสมอภาคในการทำงาน	3.47	.95	สูง
<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค</b>	3.45	.79	สูง
57.จากภาระงานที่รับผิดชอบท่านยังคงสามารถวางแผนทำกิจกรรมต่างๆ ในวันหยุดได้อย่างมีความสุข	3.38	1.01	ปานกลาง
58.ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน	3.40	.95	ปานกลาง
59.ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานร่วมกับชีวิตส่วนตัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	3.53	.92	สูง
<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว</b>	3.44	.83	สูง
60.หน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของประชาชน	3.69	.91	สูง
61.ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและมีความภาคภูมิใจที่ท่านประกอบอาชีพนี้	3.86	1.00	สูง
62.ท่านมีความภูมิใจในการเป็นข้าราชการในหน่วยงานของท่าน	4.07	.97	สูง
<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความภูมิใจในองค์กร</b>	3.87	.80	สูง

#### 4.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำหรับการทดสอบสมมติฐานมี 2 ข้อ ประกอบด้วย

สมมติฐานที่หนึ่ง วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่สอง ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน

ทั้งนี้จึงรายงานผลการทดสอบสมมติฐานตามลำดับดังนี้

(1) ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานว่า วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ .432 ด้วยระดับนัยสำคัญที่ 0.00 แสดงว่า วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และคุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน .30 - .70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

		วัฒนธรรมองค์การ ระบบราชการ	คุณภาพชีวิตงาน
วัฒนธรรมองค์การ ระบบราชการ	Pearson Correlation	1	.432(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	408	408
คุณภาพชีวิตงาน	Pearson Correlation	.432(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	408	408

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

เมื่อแยกรายประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านหลัก ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ .197 .312 .368 .283 .352 .426 .300 และ .218 ด้วยระดับนัยสำคัญที่ 0.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ในรายด้านของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

		วัฒนธรรม องค์การระบบ ราชการ	คุณภาพ (รายได้)	คุณภาพ (สภาพที่ ทำงาน)	คุณภาพ (โอกาสพัฒนา)	คุณภาพ (ความก้าวหน้า)
วัฒนธรรมองค์การ	Pearson Correlation	1	.197(**)	.312(**)	.368(**)	.283(**)
ระบบราชการ	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
	N	408	408	408	408	408

		คุณภาพ (ความสัมพันธ์ภายใน)	คุณภาพ (งานที่เป็นธรรม)	คุณภาพ (ความสมดุล)	คุณภาพ (ความภูมิใจ)
วัฒนธรรมองค์การ	Pearson Correlation	.352(**)	.426(**)	.300(**)	.218(**)
ระบบราชการ	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	408	408	408	408

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(2) ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานว่า ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ .286 ด้วยระดับนัยสำคัญที่ 0.00 แสดงว่า ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันน้อยกว่า .30 - หมายถึง มีความสัมพันธ์น้อย) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเมตตา กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

		ความเมตตา	คุณภาพชีวิตการทำงาน
ความเมตตา	Pearson Correlation	1	.286(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	408	408
คุณภาพชีวิตการทำงาน	Pearson Correlation	.286(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	408	408

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

เมื่อแยกรายละเอียดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า 8 ด้านหลัก ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และ ความภูมิใจในองค์กร พบว่า มีทั้งหมด 6 ด้าน ที่ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์กัน ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ .374 .319 .220 .276 และ .240 ด้วยระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ด้วยระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ .117 ในด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค และมีทั้งหมด 2 ด้าน ที่ความ

เมตตา และ คุณภาพชีวิตงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และ ความภูมิใจ  
ในองค์กร ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเมตตา กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ในรายด้านของ  
ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

		ความเมตตา	คุณภาพ (รายได้)	คุณภาพ (สภาพที่ทำงาน)	คุณภาพ (โอกาสพัฒนา)	คุณภาพ (ความก้าวหน้า)
ความเมตตา	Pearson Correlation	1	.374(**)	.319(**)	.220(**)	.276(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.011
	N	408	408	408	408	408

		คุณภาพ (ความสัมพันธ์ภายใน)	คุณภาพ (งานที่เป็นธรรมชาติ)	คุณภาพ (ความสมดุล)	คุณภาพ (ความภูมิใจ)
ความเมตตา	Pearson Correlation	.055	.117(*)	.240(**)	-.045
	Sig. (2-tailed)	.272	.018	.000	.365
	N	408	408	408	408

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง“วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ครอบคลุมเนื้อหาสาระ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ สมมติฐาน วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประกอบด้วย (1) เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งนี้ในวัตถุประสงค์ข้อที่สองจึงมีการทดสอบสมมติฐานในการตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวประกอบด้วย การทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ (1) วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน และ (2) ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน

สำหรับการดำเนินการวิจัยเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวจากประชากรที่ใช้งานวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 6,764 คน ตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ ด้วยขนาดของความคลาดเคลื่อนของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเท่ากับ 5% จึงมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนอย่างไรก็ดีเมื่อสุ่มด้วยวิธีการดังกล่าวจึงรวมมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 408 คน จาก 12 เขต และ 4 ฝ่ายของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามมาตรฐานค่าที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นมี 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนแรก เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด และ ฝ่ายที่สังกัด ส่วนที่สอง เป็นข้อคำถามเพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการตามตัวชี้วัด 2 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน (มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ด้านย่อย ประกอบด้วย การปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ลำดับชั้นการบังคับบัญชา การยึดกฎระเบียบ การยึดหลักเหตุผล เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง และ ความเป็น



ทางการและมีระเบียบแบบแผน) และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์กร (มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักของบุคลากรในองค์กร สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เน้นความมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการทำงาน และ ต่อด้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง) ส่วนที่สาม เป็นข้อคำถามเพื่อศึกษาระดับความเมตตาตามตัวชี้วัด 2 ด้าน ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข (มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ด้านย่อย ประกอบด้วย ใจที่สงบเย็นจากความ โลภ โกรธ และ หลง) และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข (มีตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ด้านย่อย ประกอบด้วย การแสดงออกซึ่งความเมตตาทางกาย และ วาจา) และ ส่วนที่สี่ เป็นข้อคำถามเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามตัวชี้วัด 8 ด้าน ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่พักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว และ ความภูมิใจในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อจำแนกประเภทข้อมูลเบื้องต้น และใช้สถิติอนุมานทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรโดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และเพื่อให้สอดคล้องกับสาระดังกล่าวจึงอธิบายต่อไปในหัวข้อ 5.1 ผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิเคราะห์ รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป ในหัวข้อ 5.2 และ 5.3 ตามลำดับ

## 5.1 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วนหลัก ได้แก่

(1) สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครรวม 408 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี โดยมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันด้วยระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป สำหรับหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายที่สังกัด เป็นไปตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จาก 12 สำนักงานเขต และ 4 ฝ่ายที่สังกัด

(2) ระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัด กรุงเทพมหานคร

สำหรับการระบุระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการผู้วิจัยได้แยกเป็นสองส่วนหลัก ประกอบด้วย การระบุระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ โดยรวมและแยกออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงาน และ ลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ โดย ลักษณะการปฏิบัติงาน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ด้านย่อย ประกอบด้วย การปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ลำดับชั้นการบังคับบัญชา การยึดกฎระเบียบ การยึดหลักเหตุผล เน้นเรื่องอำนาจตามตำแหน่ง และ ความเป็นทางการและมีระเบียบแบบแผน ส่วนลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับความรูสึกของบุคลากรในองค์การ สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เน้นความมีเสถียรภาพ และความมั่นคงในการทำงาน และ ต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมวัฒนธรรมองค์การระบบราชการของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกรายประเด็น ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ในด้านลักษณะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และมีวัฒนธรรมองค์การระบบราชการในด้านลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ อยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน

สำหรับการระบุระดับความเมตตา ผู้วิจัยได้แยกเป็นสองส่วนหลักประกอบด้วย การระบุระดับความเมตตาโดยรวมและแยกออกเป็นสองด้านหลัก 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข โดยความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ด้านย่อย ประกอบด้วย ใจที่สงบเย็นจากความโลภ(มีตัวบ่งชี้ 5 ด้านย่อย ประกอบด้วย ความอยากได้ คือ อยากได้หน้า ได้เกียรติ ได้สรรเสริญ ได้ความนิยมนับถือ และ อยากเป็น)โกรธ (มีตัวบ่งชี้ 3 ด้านย่อย ประกอบด้วย ความปรองคืดเมื่อต้องพบกับความไม่ได้ดังใจ คนทำไม่ถูกใจ พุดไม่ถูกใจ อันมีลักษณะที่ใจมีทั้งความร้อนและความมีดมน) และ หลง (มีตัวบ่งชี้ 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย ความรูสึกที่ไม่ถูกไม่ควร ในตน ในคน ในอำนาจ) ส่วนความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข มีตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ด้านย่อย ประกอบด้วย การแสดงออกซึ่งความเมตตาทางกาย (มีตัวบ่งชี้ 3 ด้านย่อย ประกอบด้วย กายสุจริต 3 คือ เว้นจากการฆ่า เว้นจากการลัก และ เว้นจากประพฤติดิถีในกาม) และ ความเมตตาทางวาจา (มีตัวบ่งชี้ 4 ด้านย่อย ประกอบด้วย วาสุจริต 4 คือ เว้นจากพุดเท็จ เว้นจากพุดต่อเสียด เว้นจากพุดคำหยาบ และ เว้นจากพุดเพื่อจ้อเหลวไหล) ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมความเมตตาของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกรายประเด็น ข้าราชการสังกัด

กรุงเทพมหานครมีความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

สำหรับการระบุระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้แยกเป็นสองส่วนหลักประกอบด้วย การระบุระดับคุณภาพชีวิตงานโดยรวมและแยกออกเป็น 8 ด้านหลัก ประกอบด้วย รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และ ความภูมิใจในองค์กร ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกรายด้าน ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และ ด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และ ด้านความภูมิใจในองค์กร ในระดับสูง

### (3) ผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 2 ข้อ ประกอบด้วย

(3.1) ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานว่าวัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

(3.2) ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานว่า ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย พบว่าความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผลจึงอภิปรายตามผลการวิเคราะห์ ยกเว้นสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย

(1) ประเด็นระดับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมวัฒนธรรมองค์การระบบราชการของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกรายประเด็น ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีวัฒนธรรมองค์การระบบราชการในด้านลักษณะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และมีวัฒนธรรมองค์การระบบราชการในด้านลักษณะของสมาชิกภายในองค์การอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษายังคงมีรูปแบบการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้คำสั่งและกฎระเบียบ สมาชิกในองค์การยังคงต้องรับผิดชอบ รวมถึงมีบทบาทหน้าที่ภายใต้กฎระเบียบนั้นอยู่มาก รวมถึงระบบการทำงานยังผูกโยงกับการบริหารและการทำงานตามสายการบังคับบัญชา แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐโดยจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามแนวทางระบบจำแนกตำแหน่งใหม่ก็ตามแต่การทำงานตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นก็ยังคงมีลักษณะที่ไม่เปลี่ยนแปลง ย่อมทำให้ผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การระบบราชการอยู่ในระดับสูงทั้งในลักษณะภาพรวมหรือกระทั่งแยกรายด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการในส่วนการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังเช่นงานของ กนกวรรณ เฟื่องวรรณ (2549) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าบุคลากรเทศบาลตำบลมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีวัฒนธรรมองค์การแบบราชการ เช่น องค์การสร้างความมั่นคงแก่บุคลากร อยู่ภายใต้การควบคุม กำกับดูแลและมีสวัสดิการให้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจอยู่ในระดับมาก หรืองานของเดชา สิทธิกรณ์ (2554) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล ต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหารพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ต่อวัฒนธรรมองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก ทุกด้านเช่นเดียวกัน

สำหรับผลการวิเคราะห์ประเด็นความเมตตา โดยรวมความเมตตาของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกรายประเด็น ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุขอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเมตตาในด้านความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน แม้ว่าจะไม่มีผลการวิจัยที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ทราบโดยทั่วไปและจากการนิยามศัพท์คำว่าเมตตาว่าหมายถึง หลักธรรมที่ว่าด้วยเรื่อง ความปรารถนาให้เป็นสุข ประกอบด้วย ความปรารถนาให้ตนเองเป็นสุข และ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุขย่อมเป็นเรื่องยากยิ่งที่การปฏิบัติงานของข้าราชการจะสมบูรณ์พร้อมไปด้วยความเมตตาในลักษณะข้างต้น ดังงานวิจัยของพระมหาบุญเรือน ปภังกร (2542) ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อรวบรวมแนวความคิดเรื่องความเมตตาซึ่งปรากฏในพุทธปรัชญาเถรวาท มีการแสดงถึงความหมายของความเมตตา ความเมตตาในองค์ธรรมต่างๆ โทษของการขาดความเมตตา และประโยชน์ของเมตตา จากการศึกษาพบว่าความเมตตานั้นเป็นหลักธรรมซึ่งมี 3 ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับสูง ความเมตตาในระดับสูงนี้จะ เป็นคุณธรรมสะอาดบริสุทธิ์ซึ่งทำให้นุคคลหมคคิเลส เรียกว่า บรรลุนิพพาน ความเมตตาเมื่อแสดงได้ใน 3 ทาง คือ ทางใจ วาจา และกาย หากบุคคลเจริญเมตตาภาวนาเป็นปกติวิสัย เมื่อยังมีชีวิต ก็จะได้รับประโยชน์ คือ คำพูด การกระทำล้วนเปี่ยมไปด้วยความเมตตา หากตายไป ก็จะไปเกิดในพรหมโลก หรือสถานที่ที่ดีมีแต่ความสุข ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจะพบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครแม้ไม่ได้มีความเมตตาในระดับสูง อย่างไรก็ตามก็มีความเมตตาในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเพราะงานของส่วนงานดังกล่าวเกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ย่อมต้องมีพื้นฐานของจิตใจในการให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกสมดังการเป็นข้าราชการอย่างแท้จริงนั่นเอง

ในส่วนของประเด็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกรายด้าน ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และ ด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีระดับคุณภาพชีวิตงานด้านสภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว และ ด้านความภูมิใจในองค์กร ในระดับสูง ทั้งนี้จากการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูงรวมถึงเมื่อแยกรายด้านแล้วก็มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงโดยส่วนใหญ่กลับมีความแตกต่างกับงานวิจัยชิ้นอื่นๆที่มีกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงกัน ดังเช่นงานของ นวรัตน์ ณ วันจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ

กรมการปกครองจังหวัดลำพูนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรืองานของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจด้วยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยชิ้นนี้คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวง และเป็นเมืองหลักของการปกครองประเทศจึงอาจทำให้มีการส่งเสริมสวัสดิการในด้านต่างๆที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ภายใต้การปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นเดียวกัน

(2) ประเด็นผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 2 ข้อ ประกอบด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานว่าวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และ คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องด้วยองค์การหนึ่งๆซึ่งในที่นี้คือ วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ย่อมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยวัฒนธรรมองค์การระบบราชการนอกจากประกอบไปด้วยโครงสร้าง กฎระเบียบต่างๆแล้ว แต่ภายใต้กฎระเบียบนั้นย่อมประกอบด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรนั้นๆด้วย การมีวัฒนธรรมองค์การหรือแบบแผนความประพฤติขององค์กรนั้นๆอย่างไรย่อมส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดในเรื่องของการปฏิบัติหรือในที่นี้ได้นิยามศัพท์ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ขององค์กรนั้นๆด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นอื่น เช่น งานของ อมรรัตน์ พงษ์ป่วน (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 ลักษณะ (ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ-เฉยชา ทั้งนี้ลักษณะทั้งสามย่อมต้องมีลักษณะหนึ่งที่สอดคล้องใกล้เคียงกับการนิยามวัฒนธรรมองค์การระบบราชการของงานวิจัยชิ้นนี้) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ด้วยลักษณะขององค์การภาครัฐที่ต้องยึดโยงกับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรภาครัฐตลอดจนความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตงานของข้าราชการติดตามไปด้วยนั่นเอง

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานว่า ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยพบว่าความเมตตา และคุณภาพชีวิตงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้แม้จะไม่มีงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์โดยตรงอย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับงานวิจัยชิ้นนี้ ในงานของ สุทธิรักษ์ ศรีจันทร์เพ็ญ (2552) ได้การศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามหลักทฤษฎี 4 ของนักเรียนนายร้อยตำรวจงานวิจัยฉบับนี้ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การ 3 รูปแบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ – เนื้อหาและแบบ ตั้งรับ – ก้าวร้าว (ทั้งนี้ลักษณะทั้งสามย่อมต้องมีลักษณะหนึ่งที่สอดคล้องใกล้เคียงกับการนิยามวัฒนธรรมองค์การระบบราชการของงานวิจัยชิ้นนี้) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับวัฒนธรรมองค์การตามหลักทฤษฎี 4 (ซึ่งเป็นหลักธรรม เช่นเดียวกับข้อเมตตาจุดเน้นของงานวิจัยชิ้นนี้) ทั้งนี้เนื่องด้วยการให้บริการสาธารณะย่อมต้องเกิดจาก “ความต้องการอย่างแท้จริง” ของบุคลากร ดังนั้นถ้าพิจารณาจากหลักพุทธธรรมเนื่องด้วยข้อเมตตาย่อมต้องมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตงานที่เกิดจาก “ความต้องการอย่างแท้จริง” ดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นในส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานย่อมเกิดจากความเมตตาหรือเป็นความปรารถนาให้เกิดความสุขด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้บริหารทั้งในระดับประเทศไปจนถึงระดับต่างๆภายในองค์การภาครัฐซึ่งในที่นี้คือ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับประเด็นวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ดังผลการวิจัยที่ว่า วัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานยังคงมีลักษณะของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ทั้งนี้ในลักษณะของการปฏิบัติงานและลักษณะของสมาชิกภายในองค์การ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยภายในตัวแปรของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ จะพบว่าเป็นสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันของวัฒนธรรมองค์การภาครัฐ และเป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์การลักษณะหนึ่งมิใช่วัฒนธรรมองค์การในลักษณะที่ไร้ซึ่งประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผล ทั้งนี้ผู้บริหารจึงควรมีทัศนคติที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การหน่วยงานของตนว่าเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่นอกจากจะมีช่องว่างที่ไร้ประสิทธิภาพแล้วยังควรหาหนทางในการปรับปรุงบางลักษณะที่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานด้วย ดังเช่น เป็นวัฒนธรรมองค์การที่ไม่มีเสถียรภาพและมีความมั่งคั่ง แม้ว่าอาจนำไปสู่ลักษณะที่ต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจำต้อง

นำทั้งจุดเด่นและจุดบกพร่องมาปรับใช้ในเชิงสร้างสรรค์คือเมื่อเป็นองค์กรที่มีเสถียรภาพและความมั่นคง ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความผูกพันกับองค์กรซึ่งจักทำให้สามารถพัฒนากำลังคนในระยะยาวได้ง่าย ไม่เป็นการพัฒนาที่ผู้ปฏิบัติงานจกออกจากระบบงานกลางคันเพียงอาจเพิ่มการฝึกอบรมในด้านการพัฒนาความรู้ในนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นต้น

เช่นเดียวกัน สำหรับในกรณีของความเมตตา ผู้บริหารควรพิจารณาให้เห็นลักษณะที่แท้จริงว่าผู้บริหารในหน่วยงานเป็นผู้เสียสละเลือกสายอาชีพในการให้บริการสาธารณะย่อมต้องมีความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว การพยายามส่งเสริมให้เกิดภาวะความเมตตาที่สูงขึ้นย่อมส่งผลดีต่อทั้งผู้ปฏิบัติงาน (ความเมตตาตนเอง) และผู้มารับบริการ (ความเมตตาต่อผู้อื่น) ที่แท้จริงแล้วเป็นความตั้งใจตั้งแต่เริ่มต้นของผู้ที่มาประกอบอาชีพนี้ นอกจากนี้ทั้งสองประเด็นดังกล่าวยังมีความผูกโยงกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะพสานปัจจัยด้านโครงสร้าง (ในที่นี้คือ วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ) และความรู้สึกของบุคลากร (ในที่นี้คือ ความเมตตา) ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด ภายใต้เงื่อนไขที่องค์การได้ประโยชน์และผู้ปฏิบัติงานได้ประโยชน์เช่นเดียวกัน (คุณภาพชีวิตการทำงาน) ดังเช่นการสร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดีโดยใช้หลักเมตตาในการบริการภายใต้กรอบของวัฒนธรรมองค์การระบบราชการและชี้ให้เห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น เป็นต้น

#### 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

(1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลงานวิจัยดังกล่าวนำไปปรับใช้ในการวางแผนส่งเสริมให้การทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครหรือกระทั่งข้าราชการของส่วนงานอื่นในลำดับต่อไป

(2) ควรมีการนำระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้วิธีเชิงคุณภาพหรือผสมผสานวิธีเชิงคุณภาพร่วมกับวิธีเชิงปริมาณเข้ามาประยุกต์ใช้กับการศึกษาเนื่องจากวิธีเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวที่ใช้ในการวิจัยขั้นนี้อาจมีข้อจำกัดในเรื่องข้อมูลเชิงลึกต่างๆ



## บรรณานุกรม

### หนังสือภาษาไทย

- กรมการศาสนา. **คู่มือครูจริยศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา, 2523.
- กรมประชาสัมพันธ์. **ปาฐกถาธรรม ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ เล่ม 3**. กรุงเทพฯ: กรมประชาสัมพันธ์, 2531.
- ดิช นัท อันธ์. **เมตตาทาวนา คำสอนว่าด้วยรัก** (ชารา รินสานต์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกมลคีมทอง, 2542.
- ติน ปรัชญพฤกษ์. **ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ.เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์การ.นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชราช, 2530.**
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. **การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- นาตยา เกตุสมบูรณ์. **เอกสารประกอบการสอนสายวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549.**
- ประยูทธ์ หลงสมบูรณ์. **พจนานุกรม มคอ-ไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2546.
- พระพรหมคุณาภรณ์(ประยูทธ์ ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพฯ: เอส.อาร์. ฟรินดิง แมส โปรดักส์, 2551.
- พระมหาบุญมี มาลาชิโร . **พุทธบริหาร** . กรุงเทพฯ: ชิงค์ บีคอนด์ บั๊คส์, 2553.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์, 2546.
- สมบุญ เชนใจ. **สามัคคีธรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา, 2530.
- สมยศ นาวิการ. **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจเทรคดิง, 2533.

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก .**ศีลและพรหมวิหาร 4**. กรุงเทพฯ: ธรรมสภา, 2544.

—————. **หลักพุทธศาสนา**. กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2522.

—————. **อ้างอิงใน คณะกรรมการฝ่ายจัดพิมพ์หนังสือที่ระลึก ในคณะกรรมการอำนวยการ “งานเฉลิมฉลองครบรอบ 100 ปี วันพระราชสมภพ สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี” .รวมธรรม**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2543.

สุพานี สฤณภูวนิช.**พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

สุจินต์ บริหารวนเขตต์. **เมตตา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา, 2528.

สุรินทร์ รมเกียรติ.**ทักษะและกระบวนการให้การปรึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.

#### หนังสือภาษาอังกฤษ

Cameron, K. S., and Quinn, R. E. **Diagnosing and Changing Organizational Culture**. Reading: Addison-Wesley, 1999.

Campbell, A.; Converse, P.; and Rodgers, W. **The Quality of American Life: Perceptions, Evaluations, and Satisfactions**. New York: Russell Sage Foundation, 1976.

Daft, R. L. **Organizational Theory and Design**. (7th ed.). Cincinnati, OH: South-Western, 2001.

Deal T. E. and Kennedy, A. A. **Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life**. Harmondsworth: Penguin Books, 1982.

Don, Hellriegel, Slocum, John and Woodman, Richard . **Organizational Behavior**. (9 th ed.). Cincinnati: South-Western College, 2001.

Gordon, Judith R. **Organization Behavior: A Diagnostic Approach**.(7th ed.) New Jersey: Pearson Education, Inc, 2002.

Handy, C.B. **Understanding Organizations**. Harmondsworth: Penguin Books, 1990.

- Handy, Charles. **Gods of Management: The Changing Work of Organizations**. Sydney: Random House, 1991.
- Harison, quoted Diana, C Pheysaey. **Organizational Culture: Type and Transformations**. London: Rovthledee, 1993.
- Hoy, Wayne K. and Miskel, Cecil G. **Education Administration Theory, Research and Practice**. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill, 1996.
- \_\_\_\_\_. **Educational Administration: Theory, research, practice**. (8rd ed.).New York: McGraw-Hill, 2008.
- Huse,E.F.,and Cummings, T.T .**Organization Development and Change**. (3 rd ed.) Minnesotar West Publishing, 1985.
- Land, Kenneth C., Alex C. Michalos, and M. Joseph Sirgy. **Handbook of Social Indicators and Quality-of-Life Research**. Dordrecht, Netherlands: Springer Publishers, 2012.
- Schein, Edgar H. **Organizational Culture and Leadership**. San Francisco: Jossey-Bass, 1992.
- Sonnenfeld, Jeffrey. **Management**. (3rd ed). Orlando: The Dryden Press, 1994.
- Steers, Richard M.et all . **Managing Effective Organizations: An Introduction**. Boston: Kent Pub. Co, 1985.
- Trompenaars and Hampden-Turner. **Managing People Across Cultures**. United Kingdom: Capstone Publishing Ltd, 2004.
- Weber, Max, Translated, edited, by H.H. Gerth and C. Wright Mills. **From Max Weber: Essays in Sociology**. New York: Oxford University Press, 1946.

### บทความภาษาไทย

กองวิชาการ กรมประชาสัมพันธ์. “ปาฐกถาธรรม”. **ปาฐกถาธรรม เล่ม 10 ปี 2532**. กรุงเทพฯ : กรมประชาสัมพันธ์, 2532.

นพรัตน์ รุ่งอุทัย. “มิติใหม่ของแผนกพัฒนาบุคคลกร”. **จุฬาลงกรณ์ศาสตร์ 2** (กรกฎาคม 2533): 203.

บุญแสง ชีระภากร. “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน”. **จุฬาลงกรณ์สาร 25** (มกราคม – มีนาคม 2533): 3.

### บทความภาษาอังกฤษ

Cameron, K. and D.R. Ettington. “The Conceptual Foundations of Organizational Culture,” in **Education Handbook of Theory and Research**. p. 356-396. New York: Agathon, 1988.

Cassell, E. J. Compassion. In Snyder, C.R. and Lopez, S. J. (Eds.). **Handbook of Positive Psychology**. (434-445). New York: Oxford University Press, 2002.

Hosking, P. Compassion: What is in a word? In Kostanski, M (Ed.). **The Power of Compassion an Exploration of the Psychology of Compassion in the 21st Century**. Newcastle: Cambridge Scholars Publishing, 2007.

Lewin, David. “Collective Bargaining and the Quality of Work Life”. **Organization Dynamics**. 3 (Autumn 1981) : 37 – 53.

Quinn, E. R., and J. Rohrbaugh `A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis, **Management Science**, Vol. 29, pp. 363-377, 1983.

Smircich, M. “Is the Concept of Culture a Paradigm for Understanding Organizational and Ourselves? ” in **Organizational Culture** . p.123. New bury Park, CA: SAGE, 1985.

Walton, R.E. “Quality of working life: What is it” in **MIT Sloan Management Review**.15 (Fall) : 11-16 , Massachusetts Institute of Technology , 1973.

———. “Criteria for Quality of Working Life”. In Louis E. Davis and Albert B. Cherno. **The Quality of Working Life**. New York: Free Press. 93 – 95, 1975.

## บทความออนไลน์

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. “ยุทธศาสตร์การพัฒนข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552-2556” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?category> สืบค้น 9 มกราคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555)” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.opdc.go.th/uploads/files/Strategies51-55.pdf> สืบค้น 1 มกราคม 2555.

จริยธรรม.คอม.“เบญจศีล เบญจธรรม” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.jariyatam.com/th/> สืบค้น 1 กันยายน 2555.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี “กรุงเทพมหานคร” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/> สืบค้น 1 มกราคม 2555.

ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. “การแบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต” (ออนไลน์) <http://203.155.220.118/info/NowBMA/frame.asp> .สืบค้น 28 มกราคม 2555.

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก “รสแห่งความเมตตา ชุ่มเย็นยิ่งนัก” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.kanlayanatam.com/Mybookneanam/metta.pdf> สืบค้น 1 มกราคม 2555.

สมเด็จพระญาณสังวรสมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก. “วิธีฝึกใจไม่ให้โกรธ” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.dhammadjak.net/board/viewtopic.php?t=11471> สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2555.

สมเด็จพระญาณสังวรสมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก.“วิธีสร้างบุญบารมี” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.dhammadbookstore.com/book/pdf/90000.pdf> สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2555.

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก . “เบื้องต้นแห่งการปฏิบัติธรรม” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://dharma-gateway.com/monk/preach/somdej/sd-263.htm> สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2555.

สมเด็จพระญาณสังวรสมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก. “แสงส่องใจ (สมเด็จพระญาณสังวร) สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก พระชนมายุ ๘๕ พรรษา วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๕” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.dhammadjak.net/board/viewtopic.php?t=13564> สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2555.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. “จำนวนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก [http://203.155.220.217/office/csc/news/count07\\_54.pdf](http://203.155.220.217/office/csc/news/count07_54.pdf) สืบค้น 19 มกราคม 2555.

### งานวิจัยและวิทยานิพนธ์

กนกวรรณ เพ็ญวรรณ. วัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. การศึกษาและการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การร่วมที่พึงประสงค์ของข้าราชการกรมราชทัณฑ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2554.

ชวรัตน์ รุกขพันธุ์ .การประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหามบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553.

เชษฐา โพธิ์ประทับและคณะ. รายงานการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.

เดชา สิทธิกรณ์. วัฒนธรรมองค์การของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2554.

นพพล พงศ์ศิริวรรณ. การปฏิบัติเพื่อพัฒนาความเมตตา: กรณีศึกษานักบวชสถานปฏิบัติธรรมหมู่บ้านพลัม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการปรึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.

นวรรตน์ ณ วันจันทร์. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

เนตรชนก โพธารามิก. **วิธีการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร 4 เพื่อการพัฒนาสังคม**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2553.

ปวันรัตน์ ตนานนท์. **คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

พระกมล आयโท (เอี่ยมอัมพร). **การศึกษาวิเคราะห์ เรื่องอุเบกขาบารมีในพระพุทธศาสนาเถรวาทศึกษาเฉพาะกรณีการบำเพ็ญอุเบกขาบารมีของพรหมนารถ**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.

พระมหาบุญเรือน ปภังกร (พิลาพันธ์). **การวิเคราะห์แนวความคิดเรื่องเมตตาในพุทธปรัชญาเถรวาท**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2542.

พระมหาวง ทิวากโร (คนทา). **การศึกษาเปรียบเทียบแนวความคิดเรื่องเหรินในปรัชญาขงจื้อกับเมตตาในพุทธปรัชญาเถรวาท**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2548.

ภัทรา แสงอรุณ. **การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ : กรณีศึกษาฐานทัพเรือพังงา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

สมจินตนา คุ่มภัย. **การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย**. คุยฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรคุยฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ. **ทศบารมีในพระพุทธศาสนาเถรวาท**. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาตะวันออก บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

สารสิน อิ่มโอบฐ. **วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพชีวิตงานตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับกลางในสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

สุขสันต์ หาดคำ. **การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาพระพุทธศาสนา เรื่องเบญจศีลเบญจธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบหมวกหกใบและการจัดการเรียนรู้แบบเบญจขันธ์**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการการเรียนรู้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2553.

สุทธิรัก ศรีจันทร์เพ็ญ. **การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรตามหลักธรรมาธรรม 4 ของนักเรียนนายร้อยตำรวจ**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552.

อมรรัตน์ พงษ์ป่วน. ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัด  
กรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

อรวรรณ ผดุงรัชดากิจ. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการสังกัด  
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วิทยานิพนธ์การจัดการ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

อริษา ท้าวแดนคำ. วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานเทศบาลตำบลป่า  
แดด อำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.



ภาคผนวก 1 แบบสอบถามงานวิจัย

## แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง

วัฒนธรรมองค์การระบบราชการ ความเมตตา และ คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของข้าราชการสังกัดเขตกรุงเทพมหานคร

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน จำนวน 7 หน้า
2. ความร่วมมือจากท่านนอกจากจะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแล้วยังจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานของกรุงเทพมหานครต่อไป

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  หรือเติมคำลงในช่องว่างตามความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  น้อยกว่า 30 ปี  30-39 ปี  40-49 ปี  50 ปีขึ้นไป
3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในสำนักงานเขตปัจจุบัน  
 น้อยกว่า 1 ปี  1-3 ปี  4-6 ปี  7-9 ปี  10 ปีขึ้นไป
4. สำนักงานเขตที่ท่านสังกัด  
สำนักงานเขต ..... และ สังกัด  
 ฝ่ายทะเบียน  ฝ่ายการคลัง  ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล  ฝ่ายเทศกิจ

มีต่อด้านหลังครับ



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การระบบราชการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. หน่วยงานของท่านเน้นการปฏิบัติงานด้วยความประหยัด โดยเฉพาะเรื่องงบประมาณ					
2. หน่วยงานของท่านมุ่งเน้นให้บุคลากรทำงานให้สำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด					
3. หน่วยงานมีคำสั่งแจ้งสายบังคับบัญชาในงานแต่ละงานอย่างชัดเจน					
4. การบริหารงานภายในหน่วยงานเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
5. หน่วยงานเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามนโยบายที่มีแนวทางการปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด					
6. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
7. การพิจารณาตัดสินใจใดๆในงานจะเน้นเรื่องความถูกต้องตามหลักเหตุและผล					
8. การดำเนินการใดๆในงานจะต้องกระทำโดยปราศจากอคติ					
9. บุคลากรไม่มีอำนาจตัดสินใจหรือสั่งการแทนหากไม่มีคำสั่งให้แทนในทุกกรณี					
10. ท่านยอมรับการมอบหมายงานและหน้าที่ตามตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. <u>หน่วยงาน</u> ของท่านมีการกำหนดระเบียบวิธีการทำงานอย่างเคร่งครัด					
12. การดำเนินงานของท่านต้องเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด					
13. หน่วยงานของท่านมี <u>สวัสดิการ</u> เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างเหมาะสม					
14. หน่วยงานให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างดี					
15. งานที่ท่านรับผิดชอบมีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
16. ท่านมักปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น					
17. <u>หน่วยงาน</u> ให้ความสำคัญกับเรื่องความมั่นคงในงานของบุคลากร					
18. ท่านรู้สึกว่าการทำอยู่ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากสังคม					
19. ท่านรู้สึกไม่มั่นใจเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆในหน่วยงานของท่าน					
20. การกระทำหรือการคิดนอกกรอบสำหรับงานราชการย่อมเป็นสิ่งไม่พึงกระทำ					



### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเมตตา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. แม้จะไม่ถูกต้องมากนักแต่การ “แสดง” ให้ผู้อื่นเห็นว่าทำงานข่อมเป็นสิ่งจำเป็น					
22. ในฐานะที่เป็นข้าราชการ “เกียรตินิยม” ถือเป็นเป้าหมายหนึ่งของการเป็นข้าราชการ					
23. การยกย่องสรรเสริญเป็นเรื่องที่ท่านสมควรได้รับเมื่อท่านทำสิ่งใดสำเร็จ					
24 .การได้รับการเคารพนับถือข่อมเป็นส่วนหนึ่งของการมีอาชีพเป็นข้าราชการ					
25. ท่านคิดว่าการกระทำใดๆที่ทำให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นสิ่งที่สมควรทำ					
26. เมื่อไม่ได้ตั้งใจท่านมักไม่สามารถควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติได้					
27. เมื่อมีคนอื่นมาทำให้ท่านไม่ถูกใจ ท่านมักไม่สามารถระงับอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้					
28. ท่านมักไม่สามารถอดทนอดกลั้นกับบุคคลที่พูดจาไม่ดีต่อท่าน					
29. ท่านคิดว่าท่านเป็นคนดีคนหนึ่ง					
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนดี (หรือเป็นคนไม่ดีในกรณีที่เป็นคนไม่ดีในทัศนะของท่าน) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้บังคับบัญชาคนอื่นๆ					
31. ท่านคิดว่าท่านมีอำนาจนอกเหนือจากที่มีอยู่ในสายการบังคับบัญชา					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32. การละเว้นการฆ่าเป็นสิ่งปกติแต่การฆ่าสัตว์จำพวกที่ทำลายข้าวของ เช่น มด แมลงสาบ ไม่น่าจะถือเป็นสิ่งผิด					
33. การนำเอาของหลวงไปใช้ในเรื่องส่วนตัวไม่ถือเป็นสิ่งผิดเพราะเป็นสิทธิที่ควรจะได้รับตามตำแหน่ง					
34. การประพาศติผิดในกามแม้จะเป็นสิ่งไม่ดีแต่ก็ไม่ใช่สิ่งร้ายแรงมากนัก					
35. การพูดความจริงทุกเรื่องบางครั้งอาจเป็นโทษมากกว่าเป็นประโยชน์					
36. การพูดจาต่อเสียดแม้จะเป็นสิ่งที่ไม่ดีแต่ท่านก็มักกระทำอยู่เสมอ					
37. การพูดคำหยาบเป็นเรื่องปกติไม่ใช่เรื่องผิดร้ายแรง					
38. การพูดคุยในเรื่องเหลวไหลไร้สาระเสียบ้างจะทำให้ความเครียดในงานลดลง					



**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39. เมื่อคิดคำนวณอย่างถี่ถ้วนแล้วเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
40. ท่านมีความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงานของท่าน					
41. ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอกับการใช้จ่ายในสภาวะปัจจุบัน					
42. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
43. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงาน					
44. หน่วยงานของท่านมีแผนการป้องกันความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
45. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน					
46. ภารกิจที่ท่านได้รับมักต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายๆด้านในการปฏิบัติงาน					
47. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในงานเสมอ					
48. การทำงานของท่านในปัจจุบันมีความก้าวหน้าเป็นที่น่าพอใจ					
49. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านถ้าต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถใดๆที่เกี่ยวข้องกับงาน					
50. การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
51.ข้าราชการในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตรต่อกัน					
52. การปฏิบัติราชการในหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน					
53.ท่านได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					
54.การบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม					
55.การแต่งตั้งโยกย้าย การลงโทษ ยึดหลักคุณธรรมมากกว่าความพึงพอใจส่วนบุคคล					
56.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องความเสมอภาคในการทำงาน					
57.จากภาระงานที่รับผิดชอบท่านยังคงสามารถวางแผนทำกิจกรรมต่างๆในวันหยุดได้อย่างมีความสุข					
58.ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน					
59.ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานร่วมกับชีวิตส่วนตัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม					
60.หน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของประชาชน					
61.ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและมีความภาคภูมิใจที่ท่านประกอบอาชีพนี้					
62.ท่านมีความภูมิใจในการเป็นข้าราชการในหน่วยงานของท่าน					

ขอขอบคุณในความร่วมมือน้อย่างสูง

ภาคผนวก 2 ประวัติผู้วิจัย

จตุศักดิ์ ชาญณรงค์

รัฐศาสตรบัณฑิต ( วิชาการระหว่างประเทศ ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ( องค์การและการจัดการ ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ผลงานทางวิชาการ**

งานวิจัย - การศึกษาโครงสร้างองค์กรธุรกิจชุมชน: กรณีศึกษากลุ่มแม่บ้านผลิตภัณฑ์กล้วย จังหวัดนนทบุรี (ทุนทบวงมหาวิทยาลัยประจำปี พ.ศ. 2546)

- การศึกษาโครงสร้างองค์การของส่วนราชการภาครัฐ (ทุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปี พ.ศ. 2548)

- การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโครงสร้างองค์การของส่วนราชการภาครัฐ (ทุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปีพ.ศ. 2549)

- การวิเคราะห์วาทกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดจากวาทกรรม: กรณีศึกษาว่าองค์กรและองค์กร (ทุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปีพ.ศ. 2550)

- การสำรวจทัศนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้วิชาต่างๆภายใต้ขอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์ของนักวิชาการและผู้บริหารองค์การภาครัฐ กรณีศึกษาองค์การภาครัฐของจังหวัดนนทบุรี (ทุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปีพ.ศ. 2551)

- การศึกษาสภาวะการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์: กรณีกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชน (ทุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปี พ.ศ. 2552)



- การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงาน  
หน่วยงานภาครัฐ (ทุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปี พ.ศ. 2552 )

- การศึกษาเจตคติที่มีต่อสมาชิกในการทำงานของพนักงานส่วนราชการภาครัฐ (ทุนมหาวิทยาลัยธุรกิจ  
บัณฑิต ปี พ.ศ. 2553)

- การศึกษาและการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การร่วมที่พึงประสงค์ของข้าราชการกรมราชทัณฑ์  
(ทุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปี พ.ศ. 2554)

ตำรา - วิชาการเมืองเศรษฐกิจและสังคม

เอกสารประกอบการสอน - วิชาธุรกิจชุมชนศึกษา

บทความ

- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับใหม่ ใน จุลสารคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนกันยายน 2545.

- เอก: ปραกฏการณ์ใหม่ของความเชื่อมโยงทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 16  
ฉบับที่ 48 มกราคม – เมษายน 2545.

- ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่ ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 17 ฉบับที่  
51 มกราคม – เมษายน 2546.

- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 53 กันยายน- ธันวาคม  
2546.

- การเมืองคืออะไร ใน วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีที่ 29  
มกราคม-มิถุนายน 2546.

- การศึกษาโครงสร้างองค์กรธุรกิจชุมชน: กรณีศึกษากลุ่มแม่บ้านผลิตภัณฑ์กล้วยจังหวัดนนทบุรี ใน  
สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 18 ฉบับที่ 56 กันยายน- ธันวาคม 2547.

- ข้อเสนอเกี่ยวกับการศึกษาโครงสร้างองค์การโดยใช้แผนภาพ : กรณีการบริหารราชการส่วนกลาง ใน  
เอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 4.

- องค์การภาครัฐสมัยใหม่ ในเอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 6 .

- การตรวจสอบทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ที่นำมาปรับใช้กับองค์การภาครัฐ ใน เอกสารการประชุมวิชาการครั้งที่ 1 ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

- การศึกษาโครงสร้างองค์การของส่วนราชการภาครัฐ ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 60 มกราคม-เมษายน 2549.

- การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ทำลายประสิทธิผล : ข้อเสนอการลดขั้นตอนการทำบัตรประชาชนจากการศึกษาดูงาน สำนักทะเบียนเขตหลักสี่ ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 62 กันยายน-ธันวาคม 2549.

- การวิเคราะห์วาทกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดจากวาทกรรม: กรณีศึกษาคำว่าองค์การและองค์กร ในวารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรปีที่ 6 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม-เมษายน 2552 .

- การสำรวจทัศนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้วิชาต่างๆภายใต้ขอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์ ของนักวิชาการและผู้บริหารองค์การภาครัฐ กรณีศึกษาองค์การภาครัฐ จังหวัดนนทบุรี ในเอกสารสัมมนาเครือข่ายวิชาการวิจัยสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เรื่อง มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : พลังปัญญาเพื่อพัฒนาประเทศ. (ครั้งที่ 2 : 2552: กรุงเทพมหานคร)

- การศึกษาสภาพการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ : กรณีกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชน ในเอกสารการประชุมวิชาการ การบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ครั้งที่ 2 : 2551 : กรุงเทพมหานคร)