

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

Factors Affecting Quality Of Work Life Support Personnel, UNIVERSITY OF PHAYAO

นางสาวสรัญญา เทือกธรรมมา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา (2) ศึกษาปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา (3) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายบริการที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 280 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.3) มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงาน 5 – 9 ปี จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยปัจจัยเชิงจิต 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ และความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้าน 3 ตัวแปร ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล และความสัมพันธ์อันดี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยามีเพียง 2 ตัวแปร ได้แก่ การได้รับการยอมรับ และความสัมพันธ์อันดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน , บุคลากรสายบริการ, มหาวิทยาลัยพะเยา

ABSTRACT

The objective of this independent study are: (1) study the motivation factors that affect the quality of work life of service personnel in UNIVERSITY OF PHAYAO; (2) Study the hygiene factors that affect the quality of work life of the service personnel and; (3) study the quality of work life of the service personnel. The sample of 280 samples were selected from service personnel in the University by using stratified random sampling method. The sample size were calculate from Taro Yamane's method. The questionnaire was used as a research tool. These question were distributed and collected by the researcher. Descriptive statistics and multiple regression analysis were used to analyze data by using significance level at 0.05.

The result of the study shown that most of the sample were female (69.3 %), aged 35 years and over, had a bachelor degree, monthly income of 15,001-25,000 bath and had 5-9 years working period. The factors used in this study were motivation factors including achievement, recognition and responsibility; and hygiene factor including company policy and administration, supervision and interpersonal relation. The study found that only two factors, recognition and interpersonal relation, were significantly affect the quality of working life of services personnel. Quality of work life of the service personnel were mostly at high level. This study also provided guidance on how to improve the quality of work life of service personnel, UNIVERSITY OF PHAYAO.

Keywords: Quality of Work Life, Support Personnel, UNIVERSITY OF PHAYAO

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานเพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า และคนต้องทำงานเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน (ณัฐรา ยะจินะวงศ์, 2557) ซึ่งในการบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคใหม่ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีคุณภาพในการทำงานที่มีความสมดุล โดยมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานที่ทำงาน (ผจญ เฉลิมสาร : 2552) ดังนั้นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานแก่บุคลากรจึงเป็นประเด็นสำคัญที่มีความท้าทายต่อผู้บริหาร เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานสำคัญกับผลงานของบุคลากรและส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องมีปัจจัยที่เกื้อหนุนต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ตลอดจนบุคลากรต้องการความเป็นตัวเองและใช้ชีวิตอย่างสมบูรณ์ในด้านอื่นๆ เช่น ครอบครัวที่เป็นสุข การได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ และการเข้าใจในตนเองและสังคม (วรรณ วะษ์รง : 2558)

จะเห็นได้ว่า การที่จะทำให้บุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างสมดุลนั้น ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องบริหารจัดการดูแลเอาใจใส่ทั้งในด้านของลักษณะงานของบุคลากร ความก้าวหน้าและความมั่นคง นโยบายการบริหารงาน ซึ่งเมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานดี ก็จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีด้วยเช่นกัน

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรสายบริการของมหาวิทยาลัยพะเยา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในด้านต่างๆ โดยผลการศึกษาจะสะท้อนถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการในปัจจุบัน และนำผลการวิจัยที่ได้นำเสนอเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายบริการ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีคุณค่าแก่องค์กรและเกิดความผูกพันกับองค์กร เพื่อเป็นองค์กรที่สร้างสุขให้แก่บุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

คำถามของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้างต้น สามารถตั้งคำถามของการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงจิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา หรือไม่
2. ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา หรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

จากคำถามของการวิจัยข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานของการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเชิงจิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ ปัจจัยเชิงจิต ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ และ ความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล และความสัมพันธ์อันดี

ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงาน ที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรสายบริการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยพะเยา ไม่รวมบุคลากรสายบริการที่ลาศึกษาต่อ
2. ตัวแปรที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาในงานวิจัยเรื่องนี้มี 1) ตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยจำจน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล และด้านความสัมพันธ์อันดี 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม
3. ผู้วิจัยเลือกใช้คำถามเฉพาะที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยในแบบสอบถาม และนำคำถามเหล่านั้นมาทดสอบความเชื่อถือได้แบบวัดซ้ำ เพื่อตัดสินใจว่าจะใช้ข้อใดในแบบสอบถามฉบับจริง
4. ผลการวิจัยจะสรุปอ้างอิงไปสู่บุคลากรสายบริการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยพะเยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยขอให้อำนาจความของคำศัพท์ต่างๆ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยพะเยา หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
2. บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายบริการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยพะเยา
3. ปัจจัยเชิงใจ หมายถึง ปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กรให้สำเร็จลุล่วง รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น
 - 3.2 การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างหรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
 - 3.3 ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน
4. ปัจจัยจำจน หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกดกันไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย
 - 4.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย การควบคุมดูแล ข้อบังคับ วิธีการทำงาน รวมถึงมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

4.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล หมายถึง ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การสั่งงาน การมอบหมายงาน มีความชัดเจน และให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

4.3 ความสัมพันธ์อันดี หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีขององค์การต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันได้ และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

5. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การ มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

5.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆด้วย

5.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

5.3 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการที่โอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

5.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง หมายถึง นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5.5 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล คือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยพะเยาในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
3. เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพะเยาในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

4. เป็นแนวทางแก่ผู้วิจัยที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ ในองค์กรอื่นๆต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นบุคลากรสายบริการที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยพะเยา รวมทั้งหมดมีจำนวน 961 คน โดยไม่รวมบุคลากรสายบริการที่ลาศึกษาต่อจำนวน 25 คน ดังนั้นมีบุคลากรสายบริการที่ปฏิบัติงานจริงจำนวน 936 คน การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรทั้งหมด และเลือกระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973, p. 125) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 280 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน

วิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 28 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ 1) ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย 2) ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับการวิเคราะห์วัดคุณภาพ 3) ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.3 ที่มีช่วงอายุ 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.1 มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.9 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 72.5 และมีระยะเวลาการทำงาน 5 – 9 ปี ร้อยละ 47.5 2) โดยรวมแล้วปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเชิงใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก 3) โดยรวมแล้วปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ท่านมีความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีระดับการพอใจอยู่ในระดับมากสูงสุด รองลงมาคือ ท่านมีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้งานของท่านสำเร็จตามเป้าหมาย และท่านนำผลการปฏิบัติงานมาปรับปรุงพัฒนาและเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านจะพยายามแก้ไขปัญหาที่เจออยู่เสมอ มี

ระดับการงู้ใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน 4) โดยรวมแล้วปัจจัยงู้ใจด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับการงู้ใจอยู่ในระดับมากสูงสุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีระดับการงู้ใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน 5) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยงู้ใจและปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้การหาค่าความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient : r) เพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยงู้ใจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคำจูนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตารางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนก เป็นรายด้าน (n = 280 คน)

ตัวแปร	QWL	A1	A2	A3	H1	H2	H3
QWL	1.000	0.284	0.557	0.400	0.477	0.532	0.561
A1		1.000	0.356	0.545	0.231	0.201	0.306
A2			1.000	0.503	0.420	0.509	0.589
A3				1.000	0.313	0.342	0.467
H1					1.000	0.767	0.598
H2						1.000	0.683
H3							1.000

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา (n = 280 คน)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา	b	Beta	t	Sig
1. ปัจจัยงู้ใจ				
1.1 ด้านความสำเร็จในงาน (A1)	0.037	0.036	0.644	0.520
1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ (A2)	0.244	0.278	4.558	0.000*
1.3 ด้านความรับผิดชอบในงาน (A3)	0.070	0.069	1.132	0.258

ตารางผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา (n = 280 คน)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา	b	Beta	t	Sig
2. ปัจจัยค่าจ้าง				
2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร (H1)	0.075	0.099	1.362	0.174
2.2 ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (H2)	0.124	0.154	1.911	0.057
2.3 ด้านความสัมพันธ์อันดี (H3)	0.167	0.190	2.706	0.007*

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

R = 0.654, Adjusted R² = 0.416, SEE = 0.40637, F = 34.073, Sig = 0.000

จากการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 6 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.654 (R = 0.654) ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง สามารถอธิบายความแปรผันของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 41.6 (R² = 0.416) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าเท่ากับ 0.40637 และเมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ตัวแปร คือ ด้านการได้รับการยอมรับ (A2) และด้านความสัมพันธ์อันดี (H3) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในรูปแบบของสมการคะแนนดิบ และรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$QWL = 0.853 + 0.037(A1) + 0.244(A2) + 0.070(A3) + 0.075(H1) + 0.124(H2) + 0.167(H3)$$

(0.644) (4.558) (1.132) (1.362) (1.911) (2.706)

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$QWL = 0.057(A1) + 0.054(A2) + 0.062(A3) + 0.055(H1) + 0.065(H2) + 0.062(H3)$$

(0.644) (4.558) (1.132) (1.362) (1.911) (2.706)

หมายเหตุ : ในวงเล็บคือค่าของ t

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา 3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 280 คน โดยใช้แบบสอบถามและนำแบบสอบถาม

มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS Statistics 23 ในการคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ระดับการพอใจของปัจจัยงานและปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%) ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ในบทที่ คือ ผลการวิจัย เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าปัจจัยงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา และเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา จากแนวคิดทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two – Factors Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาเป็นเครื่องมือในการชี้แจงการวิจัยในครั้งนี้ โดยสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ของ วรณา วงษ์ธง (2558) ที่ได้นำทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก ในส่วนของปัจจัยงานและปัจจัยค่าจ้างมาเป็นเครื่องมือในการชี้แจงการวิจัยในรูปแบบของบรรยากาศองค์การ และสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ของ กมล กฤษวงค์ (2556) ที่ได้นำทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก มาใช้เป็นเครื่องมือในการชี้แจงการวิจัยเช่นกัน โดยนำมาเป็นเครื่องมือในรูปแบบของปัจจัยการบริหารงานในองค์กร และปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์การในด้านของบรรยากาศในการทำงาน

ความสอดคล้องของผลการวิจัยกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่าปัจจัยงาน ในด้านของการได้รับการยอมรับ และปัจจัยค่าจ้าง ในด้านของความสัมพันธ์อันดี ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ของ วรณา วงษ์ธง (2558) ที่พบว่าปัจจัยบรรยากาศองค์การ ด้านการได้รับการยอมรับ สามารถรวมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน และสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ของ กมล กฤษวงค์ (2556) ที่พบว่าปัจจัยการบริหารงานในองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความขัดแย้งของผลการวิจัยกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่าปัจจัยงาน ในด้านของการได้รับการยอมรับ และปัจจัยค่าจ้าง ในด้านของความสัมพันธ์อันดี ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับการค้นคว้าอิสระของ ศวรรณห์ ทวีหิรัญรัตน์ (2558) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานส่วนมาก จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่านั้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาของ ดร.นรพล จินันท์เดช ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้ให้ คำปรึกษา แนะนำ ดิชม ตลอดจนได้ให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์และ ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยพะเยา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ทุกหน่วยงาน ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ตลอดจน พี่ น้อง เพื่อน ที่คอยสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

- ณัฐรา ยะจินะวงศ์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงเรียนกีฬาจังหวัดลำปาง สังกัดสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหาร และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.*
- วรรณ วรณรงค์. (2558). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.*
- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา. (2561). *ข้อมูลอัตรากำลังบุคลากร สายบริการ พ.ศ. 2561. ค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.personnel.up.ac.th>*
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. *ข้อมูลสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ. ค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ>*
- ผจญ เณลิสมสาร. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงาน. ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2562, จาก http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=12168&Key=news_research*
- ศิวรณจ ทีวีหรณ์รัตน์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- กมล กฤษวงค์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายในราชอาณาจักร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รังสิต.*