



ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ :

กรณีศึกษาพนักงานระดับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

THE FACTORS IN THE QUALITY OF WORK LIFE THAT AFFECT EMPLOYEE

RETENTION OF OPERATIONAL LEVEL EMPLOYEES : A CASE STUDY OF

OPERATIONAL LEVEL EMPLOYEES AT MAE FAH LUANG

UNIVERSITY, CHIANG RAI

จินตนา ธราพร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2568

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ :

กรณีศึกษาพนักงานระดับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

THE FACTORS IN THE QUALITY OF WORK LIFE THAT AFFECT EMPLOYEE

RETENTION OF OPERATIONAL LEVEL EMPLOYEES : A CASE STUDY OF

OPERATIONAL LEVEL EMPLOYEES AT MAE FAH LUANG

UNIVERSITY, CHIANG RAI

จินตนา ธราพร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2568

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



หน้าอนุมัติการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับ

สายปฏิบัติการ : กรณีศึกษาพนักงานระดับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัย

แม่ฟ้าหลวง เชียงราย

The Factors in the Quality of Work Life that Affect Employee Retention
of Operational Level Employees : A Case Study of Operational
Level Employees at Mae Fah Luang University, Chiang Rai

ผู้ประพันธ์ จินตนา ธารพร

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ ดร.ปรีศนีย์ ณ. คีรี

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรลูประสิทธิ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัฑ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรลูประสิทธิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร)

คณบดี

.....
(อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรลูประสิทธิ์)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความมุ่งมั่นและความทุ่มเทในการแสวงหาความรู้ ซึ่งมีอาจเป็นไปได้หากปราศจากความเมตตา การสนับสนุน และคำแนะนำอันทรงคุณค่าจากบุคคลสำคัญหลายท่าน

ในเส้นทางวิชาการครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรรุประสิทธิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร ผู้ซึ่งได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด และให้คำปรึกษาที่มีคุณค่าอย่างลึกซึ้ง ด้วยความเอาใจใส่และความอดทนอย่างสูง จนทำให้ค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถก้าวข้ามอุปสรรคต่าง ๆ และสำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ปรัศนี ฦ. คีรี ประธานกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ สาระพัด คณะกรรมการภายนอก ที่ได้สละเวลาอันมีค่าและให้คำแนะนำสำหรับการสอบป้องกันการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ คำแนะนำและข้อเสนอแนะของทุกท่านได้ช่วยยกระดับคุณภาพของงานวิจัยนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงระดับสายปฏิบัติการทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม จึงทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพเพื่อนำมาประกอบการศึกษาวิจัย และทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี นอกจากนี้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่ได้มอบโอกาสทางการศึกษาอันทรงคุณค่า ด้วยการสนับสนุนทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร รวมถึงการมอบทุนสนับสนุนการนำเสนอบทความวิจัยในวารสารวิชาการครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัว รวมทั้งพี่น้องอันเป็นที่รัก ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่คอยหนุนเสริมทั้งกำลังใจและความเข้าใจตลอดระยะเวลาของการศึกษา เพื่อน ๆ รุ่นที่ 21 และรุ่นที่ 22 ที่ได้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ ให้การสนับสนุน และคำปรึกษาที่มีคุณค่า ล้วนเป็นพลังสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนงานวิจัยนี้ให้ก้าวหน้าไปด้วยกัน ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักวิชาการจัดการทุกท่าน ที่คอยอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนอย่างดียิ่ง

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการ องค์กรที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรักษาบุคลากรที่มีคุณค่า อันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าของการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อประโยชน์ของสังคมต่อไป

จินตนา ธาราพร

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ : กรณีศึกษาพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
ผู้ประพันธ์	จินตนา ธราพร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรลุประสิทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับสายปฏิบัติการจำนวน 486 คน ด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ) ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 และ 0.01 ได้แก่ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลสูงที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ไม่พบว่ามีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ให้เกิดความพึงพอใจและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, การคงอยู่ของพนักงาน, พนักงานสายปฏิบัติการ

Independent Study Title The Factors in the Quality of Work Life that Affect Employee Retention of Operational Level Employees : A Case Study of Operational Level Employees at Mae Fah Luang University, Chiang Rai

Author Jintana Tharaporn

Degree Master of Business Administration (Business Administration)

Advisor Piyatida Pianluprasidh, Ph. D.

Co-Advisor Assistant Professor Tarittawan Chareanporn, Ph. D.

ABSTRACT

This research aimed to study demographic factors affecting satisfaction with quality of work life and quality of work life factors influencing employee retention among operational-level staff at Mae Fah Luang University, Chiang Rai Province. This study employed a quantitative research approach, collecting data from 486 operational-level employees through questionnaires. Statistical analyses included descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (one-way analysis of variance and multiple regression analysis). The analysis showed that demographic factors significantly affected operational employees' satisfaction with quality of work life. Key factors influencing employee retention ($p < 0.001$ and $p < 0.01$) were social integration or teamwork, opportunities for personal development and career advancement, and fair compensation, with development and advancement having the strongest effect. In contrast, safe and health-promoting work environment and work-life balance were not significant. These research findings can be utilized as guidelines for policy formulation to enhance employees' quality of work life, creating satisfaction and enabling employees to work happily, while also sustainably improving organizational efficiency and effectiveness.

Keywords: Quality of Work Life, Employee Retention, Operational-Level Employees

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	8
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.4 สมมติฐานของการศึกษา	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	9
1.6 ขอบเขตการศึกษา	9
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	10
1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย	11
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	12
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ของพนักงาน	21
2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	34
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
3 ระเบียบวิธีการวิจัย	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	49
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	53
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	56
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการวัดการคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	62
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	63

สารบัญ

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	78
5.1 สรุปผลการวิจัย	78
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	81
5.3 ข้อเสนอแนะ	88
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	91
รายการอ้างอิง	92
ภาคผนวก	99
ประวัติผู้ประพันธ์	109



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 ทบทวนทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	18
2.2 ทบทวนทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการรักษาพนักงานให้คงอยู่	28
2.3 ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	41
3.1 สรุปแนวทางการทำการศึกษา	52
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ	53
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ	53
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสถานภาพ	54
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามรายได้	55
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุงาน	55
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามประเภทของส่วนงาน	56
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	57
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าใน อาชีพ	58
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ	59
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	60
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	61
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของการวัดการคงอยู่ของ พนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	62

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.14 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	63
4.15 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ	64
4.16 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	66
4.17 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	67
4.18 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	68
4.19 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	69
4.20 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	71
4.21 ค่าสหสัมพันธ์ Pearson ของตัวแปรที่ใช้ทดสอบในสมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	74
4.22 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	75
4.23 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	75

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.24 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	76
4.25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	77



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 ข้อมูลจำนวนการลาออกของบุคลากร มฟล. ประจำปี 2564-2565	6
1.2 อัตราการคงอยู่และจำนวนการลาออกของพนักงานสายปฏิบัติการของ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567	7
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	11
2.1 Maslow's Hierarchy of Needs หรือ พีระมิตความต้องการของมาสโลว์	35
2.2 เข้าใจพนักงานด้วยทฤษฎีมาสโลว์	36



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีการแข่งขันกันสูงขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Willens, 2009) อย่างไรก็ตามการรักษาคนเก่งไว้ในองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่ท้าทายไม่น้อย เนื่องจากพนักงานมีความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลาย ดังนั้น องค์กรจะต้องหาวิธีการที่จะสร้างความผูกพัน และความจงรักภักดีของพนักงานให้คงอยู่ในระยะยาว (Mondy & Martocchio, 2016)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยส่งผลให้เกิดความรู้สึกดีต่อองค์กร ขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพจิตใจที่ดีอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีส่วนในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้กับพนักงานทุกระดับในองค์กร สำหรับมนุษย์เงินเดือนส่วนใหญ่ การทำงานครอบคลุมเวลาถึง 1 ใน 3 ของชีวิต โดยทั่วไปแล้วใช้เวลาทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จากเวลาทั้งหมด 168 ชั่วโมงในหนึ่งสัปดาห์ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่เวลาในการปฏิบัติงานควรเป็นช่วงเวลาที่สร้างความสุขและความพึงพอใจให้แก่บุคลากร ไม่ว่าจะเป็นในด้านภาระหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตาม ในสภาพความเป็นจริง มิใช่บุคลากรทุกรายที่จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของตน ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้มีความเหมาะสม จึงถือเป็นความท้าทายที่สำคัญยิ่งขององค์กรในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Sue Cox, 2022) อย่างไรก็ตามคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ หัวใจสำคัญของความสำเร็จขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรและถือเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนพึงปรารถนา เมื่อบุคลากรได้รับการส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกมั่นคงและมองเห็นโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ ตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้จะเอื้อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในหลายกรณีอาจสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในทางกลับกัน หากบุคลากรขาดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม อาจนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ อาทิ

ภาวะความเครียด ความกดดัน การขาดความผูกพันต่อองค์กร หรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือลาออกในที่สุด องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีความสุข และจัดสวัสดิการที่เหมาะสม นอกจากนี้ การมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและความสนใจของพนักงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ซึ่งหากพนักงานที่มีความสุขและพึงพอใจในการทำงานจะเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงไม่ใช่เพียงทางเลือกแต่เป็นความจำเป็นสำหรับองค์กรที่ต้องการเติบโตอย่างยั่งยืน (ธิดิญา เชื้อนไธสง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม, 2566) ในยุคปัจจุบันที่สังคมการทำงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัว เพื่อให้สามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรไว้ได้ หนึ่งในประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือความแตกต่างของความ ต้องการและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละกลุ่มประชากร Generation ซึ่งแต่ละรุ่นมีลักษณะเฉพาะตัวที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม แนวคิด และแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ความสำคัญของการคำนึงถึง Generation ในการทำงานรายละเอียดดังนี้ (1) กลุ่มประชากรเกิดช่วงหลัง สงครามโลกครั้งที่สอง (Baby Boomers) (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2489-2507) บุคคลในกลุ่มประชากรดังกล่าวมักให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ความภักดีต่อองค์กร และมุ่งมั่น ความสำเร็จอันเกิดจากความวิริยะอุตสาหะอย่างต่อเนื่อง บุคคลกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ก่อให้เกิดความมั่นคง อาทิ กองทุนบำเหน็จบำนาญ หรือการประกันสุขภาพที่มีความครอบคลุมอย่างครบถ้วน (Bailey & Owens, 2020) (2) กลุ่มประชากรเจนเอเรชั่น เอ็กซ์ (Generation X) (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2522) กลุ่มประชากรเจนเอเรชั่นเอ็กซ์เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับดุลยภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและการปฏิบัติงาน (Work-Life Balance) โดยบุคลากรในกลุ่มดังกล่าวมีความประสงค์ในด้านความยืดหยุ่นเกี่ยวกับระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมถึงสวัสดิการที่เอื้ออำนวยต่อภาระความรับผิดชอบด้านครอบครัว อาทิ สิทธิการลาเพื่อการคลอดบุตร สิทธิการลาเพื่อการดูแลบุตร ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาศักยภาพทางวิชาชีพ และความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Weeraratne et al., 2023) (3) กลุ่มประชากรเจนเอเรชั่น วาย หรือ มิลเลนเนียลส์ (Generation Y หรือ Millennials) (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2523-2539) กลุ่มประชากรดังกล่าวมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองในระดับสูง และมีความคาดหวังที่จะได้ปฏิบัติงานที่มีความหมาย (Meaningful Work) บุคคลกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของตนเอง การปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงบันดาลใจ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังต่อสวัสดิการที่มุ่งเน้นประสบการณ์ อาทิ โอกาสในการท่องเที่ยว การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ หรือกิจกรรมสันทนาการ

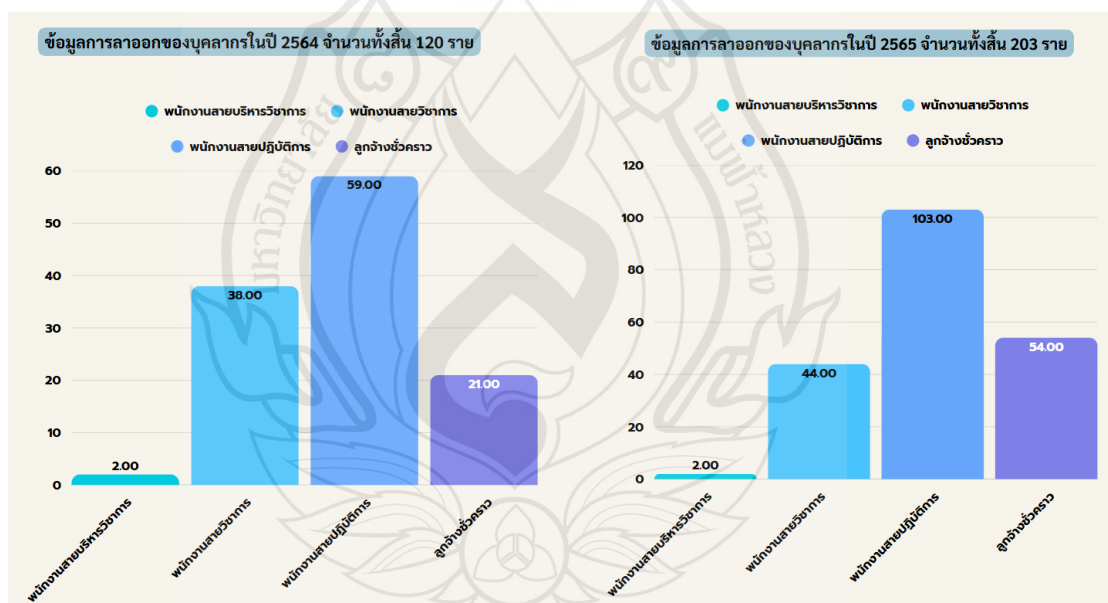
ภายในองค์กร (Anderson, 2021) (4) กลุ่มประชากรเจนเนอเรชันแซต (Generation Z) (เกิดตั้งแต่ พ.ศ. 2540 เป็นต้นไป) กลุ่มประชากรรุ่นล่าสุดนี้เจริญเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล และมีความคุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงอย่างพลวัต บุคคลในกลุ่มดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความท้าทายและโอกาสในการแสวงหาคำถามใหม่ๆ รวมถึงความยืดหยุ่นสูงสุดในรูปแบบการปฏิบัติงาน อาทิ การปฏิบัติงานจากระยะไกล (Remote Work) หรือการปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid Work) นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังให้องค์กรมีบทบาทในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน (World Economic Forum, 2022) องค์กรควรพัฒนานโยบายและสวัสดิการที่มีความหลากหลายและยืดหยุ่น อาทิ การจัดโปรแกรมพัฒนาทักษะที่ตอบโจทย์แต่ละกลุ่มประชากร Generation การออกแบบสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมทุกช่วงวัย และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในความแตกต่างของแต่ละกลุ่มประชากร Generation จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยทั้งนี้การละเลยความแตกต่างของ Generation ในการทำงาน อาจนำไปสู่ปัญหาความไม่พอใจในการทำงาน อัตราการลาออกที่เพิ่มสูงขึ้น และการลดลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การที่องค์กรสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มประชากร Generation ได้ เพื่อช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรซึ่งส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และความยั่งยืนขององค์กรเพิ่มขึ้น (Deloitte, 2025) อีกทั้งการคำนึงถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารจัดการให้บุคลากรต่างกลุ่มประชากร (Generation) สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากข้อขัดแย้ง สำหรับองค์กรที่ดำเนินกิจการมาอย่างยาวนาน ย่อมประกอบด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานเกินกว่าหนึ่งทศวรรษในระดับผู้บริหาร ขณะเดียวกันจำเป็นต้องสรรหาและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่เพื่อสืบทอดและต่อยอดภารกิจขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในศตวรรษที่ 21 ถือเป็นยุคแห่งประวัติศาสตร์การทำงานที่มีความหลากหลายทางอายุและประสบการณ์ โดยปรากฏการณ์การรวมตัวของบุคลากรวัยทำงานของแต่ละกลุ่มประชากร Generation ในองค์กรเดียวกัน นับเป็นความท้าทายสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความแตกต่างในแนวคิดและรูปแบบการสื่อสารระหว่างแต่ละรุ่น อาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งนี้หากขาดความพยายามในการสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและบรรยากาศในองค์กร อย่างหลีกเลี่ยงมิได้ (Sakid, 2023) การประสานความร่วมมือระหว่างบุคลากรที่มีความหลากหลายทางอายุและประสบการณ์ในองค์กรนับเป็นภารกิจที่หลีกเลี่ยงมิได้ แนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพ คือ การสร้างความเข้าใจในอัตลักษณ์เฉพาะของแต่ละกลุ่มประชากรอย่างลึกซึ้ง เมื่อทำความเข้าใจในคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากรแต่ละรุ่นอย่างถ่องแท้ ย่อมสามารถค้นพบศักยภาพและข้อเด่นที่แตกต่างอันจะนำไปสู่การบูรณาการและประยุกต์ใช้

ทรัพยากรบุคคลอย่างเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (Jobsdb, 2023) ในสถานการณ์ปัจจุบันคุณภาพชีวิตได้ทวีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นโดยปัจจัยด้านค่าตอบแทนเพียงประการเดียวอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรรุ่นใหม่ เนื่องด้วยกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยจาก LinkedIn ซึ่งพบว่า กลุ่มประชากร Generation Z ให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ คุณภาพระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิต ตลอดจนการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ มากกว่ากลุ่มประชากร Generation X ถึงร้อยละ 50 ดังนั้น หากองค์กรประสงค์ที่จะสรรหาและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรรุ่นใหม่ในปัจจุบัน จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านการดำเนินชีวิตส่วนบุคคลและการปฏิบัติงาน อีกทั้งการจัดสรรค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงประการเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการรักษาบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากบุคลากรรุ่นใหม่ไม่ได้มีความกังวลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงานดังเช่นในอดีต หากพิจารณาว่าการปฏิบัติงาน ณ องค์กรปัจจุบันส่งผลในเชิงลบต่อคุณภาพชีวิต ย่อมส่งผลให้การตัดสินใจในการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าเป็นไปได้โดยง่าย (Worakan, 2024) นอกจากนี้ รายงานการศึกษาวิจัย Global Talent Trends 2022 โดย LinkedIn ได้เปิดเผยถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในบริบทของการปฏิบัติงาน โดยพบว่า คำว่า “คุณภาพชีวิต” ปรากฏในประกาศรับสมัครบุคลากรเพิ่มขึ้นร้อยละ 147 นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 2019 สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญที่เพิ่มสูงขึ้นของประเด็นดังกล่าวในตลาดแรงงาน ในการนี้ ดร. Jeff Levin-Scherz ผู้บริหารด้านสุขภาพแห่ง WTW ได้แสดงทัศนะผ่านสำนักข่าว CNBC ว่า ผู้ว่าจ้างในปัจจุบันให้ความสำคัญต่อประเด็นสุขภาพจิตของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการทำความเข้าใจกลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา อีกทั้ง ดร. Levin-Scherz ยังได้ชี้ให้เห็นว่า องค์กรธุรกิจจำนวนมากกำลังดำเนินการเพิ่มสวัสดิการด้านสุขภาพจิตแก่บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์อย่างน้อยที่สุดเพื่อธำรงรักษาบุคลากรปัจจุบันให้คงอยู่กับองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรในยุคปัจจุบัน อีกทั้งรายงานการศึกษาวิจัย Global Talent Trends 2022 ได้คาดการณ์ว่า แนวโน้มการให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานจะแพร่กระจายในระดับสากล โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากการที่องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ระดับโลกได้ตระหนักและยอมรับถึงผลกระทบของปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่มีต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและการเติบโตขององค์กร ในการนี้ผู้ว่าจ้างดังกล่าวได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมสุขภาวะทางจิตใจ โดยพิจารณาว่านโยบายและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์กร อาทิ รูปแบบการปฏิบัติงาน นโยบายวันหยุดพักผ่อน และมาตรการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ล้วนมีบทบาทสำคัญในการเยียวยาและส่งเสริมสุขภาวะทางจิตใจที่ดีของบุคลากร องค์กรเหล่านี้มีความเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการและกำกับดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เอื้อต่อสุขภาวะที่ดีของ

บุคลากรนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติของผู้ว่าจ้างที่มีต่อความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานในระดับสากล (Sakid, 2022) จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าประเด็นด้านคุณภาพชีวิตได้กลายเป็นแนวทางสำคัญที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารองค์กรต่างให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรใดที่มีความประสงค์จะสรรหาบุคลากรให้เข้าร่วมปฏิบัติงาน จำเป็นต้องเร่งดำเนินการออกแบบนโยบายที่ส่งเสริมสวัสดิการ ด้านคุณภาพชีวิตอย่างเป็นรูปธรรมในปัจจุบัน ทั้งนี้การให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมิได้ส่งผลดีเพียงต่อปัจเจกบุคคลเท่านั้น หากแต่ยังก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อองค์กรและสังคมโดยภาพรวม กล่าวคือ องค์กรที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรมักจะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น อัตราการลาออกที่ลดน้อยลง และการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เพิ่มมากขึ้น ในระดับสังคมการมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะนำไปสู่สังคมที่มีความมีความสุขและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้การศึกษาวิจัยและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ทั้งในด้านการวิจัย การกำหนดนโยบาย และการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรต่าง ๆ การทำความเข้าใจองค์ประกอบและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานจะช่วยให้สามารถพัฒนาแนวทางในการยกระดับคุณภาพชีวิตของทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับปัจเจกบุคคล องค์กร และสังคมโดยภาพรวม

การทำงานร่วมกันในองค์กรที่มีความหลากหลายเป็นความท้าทายสำคัญในปัจจุบัน ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง และการออกแบบนโยบายที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทุกช่วงวัย โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น และนำไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ผ่านการยอมรับความแตกต่าง เคารพซึ่งกันและกัน และมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ (Leepila, 2023) ทั้งนี้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มุ่งมั่นที่จะเป็น The University for Well-being and Sustainable Future เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและอนาคตที่ยั่งยืนของทุกคน ซึ่งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ที่ 5 ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสร้างคุณค่าเพิ่มในอนาคตอย่างยั่งยืน โดยมีเป้าประสงค์คือ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเป็น Well-being and Sustainable Learning Organization ตามกลยุทธ์ 5.3 พัฒนากำลังคนสู่ความยั่งยืน ซึ่งบุคลากรที่มีขีดความสามารถตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในระดับที่คาดหวังแต่ละประเภทบุคลากร จากแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2565-2569) ฉบับทบทวน พ.ศ. 2567 ซึ่งเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีการผลักดันเรื่องพัฒนา ความสามารถของพนักงานในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน โดยทั้งนี้พนักงานระดับสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นกำลังหลัก

สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งในระบบอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัยในระดับสายปฏิบัติการมีบทบาทสำคัญ ในการสนับสนุน การดำเนินงานของสถาบันให้บรรลุพันธกิจหลักทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามทางผู้วิจัยเล็งเห็นถึงแนวโน้มจากอัตราการลาออกของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่หรือลาออกของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากบุคลากรสายวิชาการ ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ได้แก่ ลักษณะงานและภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โอกาสในการพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความมั่นคงในการจ้างงาน โดยเฉพาะในกรณีของพนักงานสัญญาจ้าง สภาพแวดล้อมการทำงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เมื่อเทียบกับตำแหน่งงานที่คล้ายคลึงกันในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับอัตราการคงอยู่ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการมีความสำคัญด้วยเหตุผลหลายประการ



ที่มา ส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2565)

ภาพที่ 1.1 ข้อมูลจำนวนการลาออกของบุคลากร มฟล. ประจำปี 2564-2565

จากการดูข้อมูลรายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2564-2565 พนักงานทั้งหมดของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยอัตราจำนวนการลาออกของพนักงานสายปฏิบัติการมีจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับพนักงานสายบริหารวิชาการ พนักงานสายวิชาการ และลูกจ้างชั่วคราว

ข้อมูลอัตราคงอยู่และอัตราลาออก ของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง			
ปี พ.ศ.	อัตราคงอยู่(คน)	อัตราลาออก(คน)	คิดเป็น %
2565 (31 ธ.ค.2565)	1,473	119	8.08
2566 (31 ธ.ค.2566)	1,551	113	7.29
2567 (31ธ.ค. 2567)	1,675	84	5.01

ที่มา ส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2567)

ภาพที่ 1.2 อัตราการคงอยู่และจำนวนการลาออกของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567

จากข้อมูลอัตราการคงอยู่และจำนวนการลาออกของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ย้อนหลัง 3 ปี พบว่ามีอัตราการลาออกที่สูง คือ ปี 2565 ร้อยละ 8.08 ปี 2566 ร้อยละ 7.29 และในปี 2567 (ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567) ร้อยละ 5.01 แสดงให้เห็นว่าอัตราการลาออกของพนักงานมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องการลาออกของพนักงานส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องจัดสรรพนักงานใหม่ ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนในการจ้างพนักงานใหม่มาแทนที่ ต้นทุนของการสรรหาพนักงานใหม่ รวมทั้งอาจจะเจอการจ้างพนักงานที่ไม่มีศักยภาพนั้นส่งผลเสียต่อการทำงานทำลายคุณภาพของงาน และนำไปสู่กระบวนการสรรหาที่ไร้ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังส่งผลให้หน่วยงานต้องรับภาระงานเพิ่มขึ้น เสียเวลาในการถ่ายทอดความรู้ และขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญอีกประเด็นที่สำคัญ คือ พนักงานของมหาวิทยาลัยมีช่วงอายุกลุ่มประชากรที่หลากหลาย จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวด้านคุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งด้านสวัสดิการที่ควรสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในยุคปัจจุบัน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อทราบลักษณะความต้องการเพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการขององค์กรที่จัดสรรให้กับบุคลากรทุกคน อีกทั้งยังต้องการศึกษาถึงกลุ่มประชากร Generation ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความต้องการสวัสดิการแตกต่างกันหรือไม่ และนำผลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ซึ่งการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงไม่ใช่เพียงทางเลือกแต่เป็นความจำเป็นสำหรับองค์กรที่ต้องการเติบโตอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ การศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน จะช่วยให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งช่วยองค์กรสามารถวางแผนรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและลด

ผลกระทบจากการสูญเสียพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร และป้องกันปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายต่อไป ด้วยเหตุนี้การศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่ออัตราการคงอยู่ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนานโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การเพิ่มอัตราการคงอยู่ของพนักงาน การยกระดับคุณภาพการให้บริการ และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

1.2 คำถามงานวิจัย

1.2.1 ระดับความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย แตกต่างกันหรือไม่

1.2.2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานใดที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.4 สมมติฐานของการศึกษา

1.4.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.4.2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

1.4.2.1 การบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกันมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.4.2.2 โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.4.2.3 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.4.2.4 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.4.2.5 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.5.1 เพื่อนำผลวิจัยที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ปัจจัยมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.5.2 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ให้เกิดความพึงพอใจ และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานต่อองค์กร

1.6 ขอบเขตการศึกษา

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่ออัตราการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลการคงอยู่ของพนักงาน

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2567 ถึงเดือนกรกฎาคม 2568 เป็นระยะเวลา 12 เดือน เริ่มตั้งแต่การศึกษาเลือกหัวข้อวิจัย ศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม ดำรา

ทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการสร้างเครื่องมือ ทบทวนปรับปรุงแบบสอบถาม ปรัชญาและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ การตรวจคุณภาพเครื่องมือการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนรายงานสรุปและประมวล ผลการวิจัย

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจและความสุขที่บุคคลได้รับจากการ ทำงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและ องค์กร

1.7.1.1 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง กระบวนการที่พนักงาน แต่ละคนสามารถร่วมมือและทำงานร่วมกันในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น ความร่วมมือในการแก้ปัญหาหรือการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ภายในองค์กร ส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

1.7.1.2 โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง โอกาสที่ พนักงานมีในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ รวมทั้งโอกาสในการเติบโตและเลื่อนตำแหน่งใน อาชีพที่ทำอยู่ โดยองค์กรจะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาความสามารถ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ หรือโครงการพัฒนาความเป็นผู้นำ ซึ่งช่วยให้พนักงานรู้สึกว่ามีอนาคต ในองค์กรและกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

1.7.1.3 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อม ในที่ทำงานที่มีการดูแลความปลอดภัยทั้งในแง่ของอุบัติเหตุการทำงาน และการรักษาสุขภาพของ พนักงาน เช่น การจัดให้มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ปลอดภัยในการใช้งาน การมีมาตรการในการ ป้องกันการเจ็บป่วยจากการทำงาน และการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพในที่ ทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้อง กังวลเรื่องสุขภาพ

1.7.1.4 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การกำหนดค่าตอบแทน หรือเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรมตามความสามารถและผลงานของพนักงาน รวมถึงการมี สวัสดิการต่าง ๆ ที่เพียงพอสำหรับการดำเนินชีวิตของพนักงาน เช่น ประกันสุขภาพ โบนัส และสิทธิ

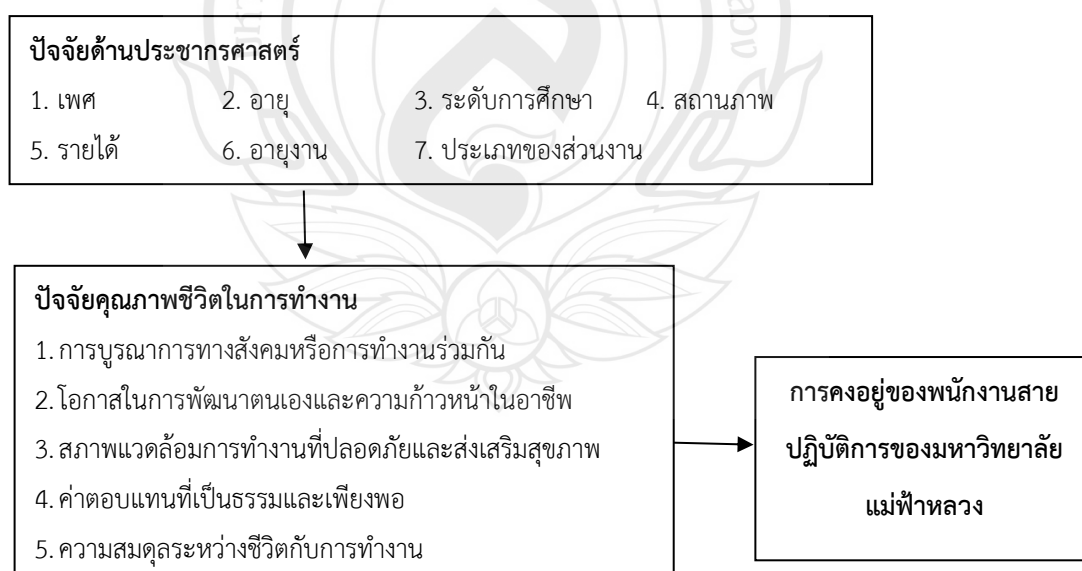
ประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและกระตุ้นให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.7.1.5 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการจัดสรรเวลาและทรัพยากรให้เหมาะสมระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น เวลาในการดูแลครอบครัว การทำกิจกรรมส่วนตัว การพักผ่อน และการทำงาน ซึ่งการมีความสมดุลนี้ช่วยให้พนักงานไม่รู้สึกเครียดจากการทำงานจนเกินไป และสามารถรักษาความสุขในชีวิตได้ โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

1.7.2 พนักงานระดับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย หมายถึง พนักงานได้ที่รับผิดชอบเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป สายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

1.7.3 การคงอยู่ (Retention) โดยมีความตั้งใจอยู่ในองค์กร (Intention to Stay) หมายถึง การที่พนักงานระดับสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตัดสินใจที่จะปฏิบัติงานและคงอยู่กับองค์กรต่อไปโดยไม่มีเจตนาที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่องค์กรจัดให้

1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับภาพรวมปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา : พนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้โดยรวบรวมแนวความคิดต่าง ๆ และทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นประเด็นตามรายละเอียดสำคัญ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1) ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 3) ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ของพนักงาน
 - 1) ความหมายของการคงอยู่ของพนักงาน
 - 2) ทฤษฎีและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ของพนักงาน
 - 3) ความสำคัญของการคงอยู่ของพนักงาน
3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 1) ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ของพนักงาน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2535) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต เป็นคำที่ประกอบขึ้นจากสองคำหลัก คือคำว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดี หรือลักษณะเฉพาะของบุคคลหรือสิ่งของ ส่วนคำว่า ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่เมื่อนำสองคำนี้มารวมกันเป็นคุณภาพชีวิต จึงมีความหมายว่า ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล โดยคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง

คุณลักษณะการทำงานของแต่ละบุคคลที่พนักงานจะได้รับหลังจากการทำงาน ซึ่งทำให้ชีวิตมีคุณค่า มีความมั่นคงในการทำงาน และเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม นำไปสู่ความสุขในชีวิต นักวิชาการได้ให้ความหมายที่กว้างไว้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแนวคิดในเรื่องการทำงานนั้น ๆ ดังนี้

เปรมฤดี ผ่องชมภู และคณะ (2567) ได้อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยสอดคล้องกับ อัจฉริยวุฒิ ชัยมาตย์ (2566) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงบุคลากรในองค์กรทุกระดับ ซึ่งรวมไปถึงผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการที่มีความต้องการในคุณภาพชีวิตการทำงานเช่นกัน และเมื่อได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะส่งผลถึงสังคมในองค์กร การมีสิ่งแวดล้อมที่ดีบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ก็จะส่งผลไปยังผลผลิตที่ดีมีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นการเพิ่มความผูกพันในองค์กร ลดปัญหาการลาออก และขาดแคลนอัตรากำลังคน และคล้ายกับ ธิติญา เชื้อนโรสง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2566) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นสิ่งพึงประสงค์ของผู้ทำงานทุกคน เมื่อบุคลากรรู้สึกสนุกกับงาน รู้สึกถึงความมั่นคงความก้าวหน้า รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงมีสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน และพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน จะทำให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้เป็นอย่างดี ซึ่งในส่วนของ สุดา สุขญา ฮิลเลียร์รี่ และคณะ (2565) คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ผู้คนในสังคมต้องการและพยายามแสวงหา เพราะเป็นคุณลักษณะหรือสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการมีชีวิตที่สมบูรณ์ ประกอบด้วยสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สุขภาพที่ดี (Happy Body) น้ำใจงาม (Happy Heart) สังคมดี (Happy Society) ผ่อนคลาย (Happy Relax) หาความรู้ (Happy Brain) จิตใจสงบ (Happy Soul) ปลอดภัย (Happy Money) ครอบครัวดี (Happy Family) ทั้งนี้ พุทธรักษา พรหมดี (2564) อธิบายการมีคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงานเพราะจะเป็นตัวนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กร หรือการบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง รวมถึง สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (2562) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องานมีความมั่นคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร

จากนิยามของคำว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากนักวิจัยท่านอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่ง

สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความสุข และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะส่งผลให้เกิดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดปัญหาการลาออกและขาดแคลนบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ และเพิ่มผลผลิตขององค์กร

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Richard Walton (Walton, 1975) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยระบุว่าประกอบด้วยปัจจัย 8 ประการ ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

1) ความเพียงพอของค่าตอบแทนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ ผู้รับจ้างจึงมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจนั้น ความเพียงพอของค่าตอบแทนหมายถึงการที่ผู้รับจ้างได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานตามข้อตกลงของการว่าจ้าง และสามารถดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพของสังคม มีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบาย

2) ความยุติธรรมของค่าตอบแทนเป็นการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน การประเมินต้องเป็นธรรมเพราะค่าตอบแทนในการทำงานเป็นส่วนสำคัญของการดำรงชีพ

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีควรเอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่สะดวกพร้อมใช้งาน นอกจากนี้ ยังควรมีการกำหนดมาตรฐานด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการควบคุมปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบ เช่น กลิ่น เสียง และแสงสว่าง

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคลากร เพราะมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี องค์กรควรให้โอกาสบุคลากรในการพัฒนาศักยภาพ เรียนรู้ทักษะใหม่ และมีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง และส่งผลให้เกิดความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโตในอาชีพ

4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง หมายถึง การที่บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างเสริมและพัฒนาการทำงาน เพื่อเพิ่มทักษะและคุณภาพของงาน โดยสามารถใช้ความรู้อย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ มีอิสระในการทำงาน และสามารถควบคุมการทำงานด้วยตนเอง

5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การทำงานร่วมกันที่ปราศจากอคติและการแบ่งชนชั้นวรรณะ บุคลากรทำงานร่วมกันตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งส่งผลให้เกิดปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน นำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่มีการยอมรับและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง การบริหารงานที่มีความยุติธรรม ทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิของตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

7. จังหวะชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการจัดสรรเวลาได้อย่างเหมาะสมระหว่างการทำงาน ครอบครัว และสังคม โดยสามารถหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัวและเข้าร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ของสังคม นอกเหนือจากการทำงาน

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การทำงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าและความภาคภูมิใจในการทำงาน องค์กรมีส่วนร่วมกับสังคม โดยการให้ความช่วยเหลือและทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะต่าง ๆ

ซึ่ง Walton ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานมากกว่าปัจจัยแวดล้อมส่วนบุคคล เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นองค์กรสามารถตรวจสอบและบริหารจัดการได้ ในขณะที่ปัจจัยภายนอกมักอยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร ถึงแม้ว่าแนวคิดของ Walton อาจไม่ครอบคลุมการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกมิติ แต่สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาเกณฑ์และมาตรฐานที่เหมาะสม เพื่อวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิกในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Huse และ Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรือ อีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และอธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการคือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สองช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงานประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ได้แบ่งลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 8 ด้านดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำโดยรายได้และ

ผลประโยชน์นั้นต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิต สอดคล้องกับมาตรฐานทั่วไป และเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกันในองค์กรอื่น ผู้ปฏิบัติงานควรรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม

2. สภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) องค์กรมีหน้าที่จัดเตรียมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน สถานที่ปฏิบัติงานต้องถูกสุขลักษณะ ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงต้องมีมาตรการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานอย่างเหมาะสม

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” องค์กรควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถของตนผ่านลักษณะงานที่ท้าทาย หลากหลาย และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดสร้างสรรค์ งานที่มอบหมายควรมีความสำคัญต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า และได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) องค์กรควรสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนสำหรับพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาตนเอง เลื่อนตำแหน่ง และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะช่วยสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึงสภาพแวดล้อมการทำงานควรส่งเสริมบรรยากาศแห่งมิตรภาพ ความอบอุ่น และความเอื้ออาทรระหว่างพนักงาน โดยปราศจากการแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติทุกคนควรได้รับการยอมรับและมีโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างเท่าเทียม

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง องค์กรควรยึดหลักความยุติธรรมและเสมอภาคในการบริหารงาน ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม เคารพสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บริหารควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นธรรมและเท่าเทียม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึงองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยจัดสรรเวลาทำงานที่เหมาะสม และเปิดโอกาสให้มีเวลาพักผ่อนหรือทำกิจกรรมส่วนตัว เพื่อช่วยลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง องค์กรควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การรับรู้ว่างค์กรมีส่วนช่วยเหลือและพัฒนาสังคมจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรักองค์กรและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวคิดสำคัญที่ส่งผลต่อทั้งบุคลากรและองค์กร Huse และ Cummings (1985) ได้ให้นิยามที่น่าสนใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ โดยมองว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือความสอดคล้องระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร อีกนัยหนึ่งคือประสิทธิผลขององค์กรที่เกิดจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลดีต่อองค์กรในหลายด้าน Huse และ Cummings ได้ระบุผลกระทบสำคัญ 3 ประการ ที่คุณภาพชีวิตในการทำงานมีต่อองค์กร ได้แก่ (1) เพิ่มผลผลิตขององค์กร เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี พวกเขาจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ผลผลิตโดยรวมขององค์กรเพิ่มขึ้น (2) เพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีช่วยยกระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน และยังเป็นแรงจูงใจสำคัญในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น (3) ปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะส่งผลต่อผลผลิตและขวัญกำลังใจแล้ว คุณภาพชีวิตในการทำงานยังช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานอีกด้วย ทำให้พนักงานสามารถเติบโตและพัฒนาทักษะในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลดีต่อองค์กรในภาพรวมอีกด้วย องค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานและดำเนินการ เพื่อพัฒนาด้านนี้อย่างจริงจังย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

Delamotte และ Takezawa (1984) ได้แบ่งทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 5 ด้าน รายละเอียดดังนี้

1. การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน (Traditional Goals) สร้างความปลอดภัยในการทำงาน จัดเวลาการทำงานที่เหมาะสม สร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน ให้ความคุ้มครองด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย จัดการสภาพแวดล้อมที่อาจเป็นอันตรายต่อร่างกายป้องกันโรคภัยและอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน สร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานไม่ถูกเลิกจ้างโดยไม่เหตุผลการ ให้ความคุ้มครองด้านรายได้ในกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย

2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงาน รวมถึงสตรีโดยต้องให้การปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในฐานะส่วนหนึ่งขององค์กรและสังคม ไม่เลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมหรือไร้เหตุผล

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence on Decision) เปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้แรงงานมีตัวแทนในการบริหารงาน เปิดโอกาสให้แรงงานมีอำนาจต่อรองกับ

ฝ่ายบริหาร ให้พนักงานระดับล่างมีส่วนร่วมมากขึ้น กระจายอำนาจในการตัดสินใจสู่พนักงานระดับล่างให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็น

4. การได้รับงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) เป็นงานที่กระตุ้นความสนใจและความตื่นตัวของผู้ปฏิบัติ สามารถทำได้ผ่านการหมุนเวียนงานการทำงานเป็นทีม หรือการออกแบบงานใหม่ มีการขยายขอบเขต เพิ่มเนื้อหา และปริมาณงาน เปิดโอกาสให้ใช้ทักษะความรู้ และความสามารถมากขึ้น สร้างแรงจูงใจในการทำงาน

5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and Life Cycle) คำนึงถึงผลกระทบของปัญหาเศรษฐกิจต่อชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น จัดสรรเวลาให้เหมาะสมระหว่างการทำงานพักผ่อน หน้าที่ในครอบครัว และกิจกรรมร่วมกัน พิจารณาสภาพแวดล้อมรอบสถานประกอบการ ตระหนักถึงความแตกต่างของสิทธิประโยชน์ระหว่างระดับตำแหน่งต่าง ๆ สะท้อนทัศนคติของนายจ้างต่อคุณค่าของพนักงานในแต่ละระดับ

ตารางที่ 2.1 ทบทวนทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	Walton (1975)	Huse and Cummings (1985)	Delamotte and Takezawa (1984)
1. การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	✓	✓	
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	✓	✓	✓
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	✓	✓	
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง	✓	✓	✓
5. สังคมสัมพันธ์	✓	✓	
6. ธรรมเนียมในองค์กร	✓	✓	✓
7. จังหวะชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	✓	✓	✓
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	✓		
9. ความภูมิใจในองค์กร		✓	

จากการทบทวนทฤษฎีเหล่านี้ สามารถสังเคราะห์และบูรณาการองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาได้ดังนี้องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานช่วยให้เห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยแสดงให้เห็นว่าแต่ละองค์กรประกอบไปด้วยคุณภาพชีวิตในด้านใดบ้างเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น องค์ประกอบทั้งหมดจะต้องมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้

และความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานแม้ว่าแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน แต่โดยรวมแล้ว องค์ประกอบเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตเป็นสำคัญ

เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (Kuyken et al., 1995) องค์การอนามัยโลก (WHO) ให้คำนิยามว่า คุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งสัมพันธ์กับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และค่านิยมในช่วงเวลานั้น ๆ รวมถึงเป้าหมายความคาดหวัง และมาตรฐานส่วนบุคคล WHO ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ครอบคลุมไว้ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสุขภาพร่างกาย (Physical Health) มิติด้านสุขภาพจิต (Psychological Domain) มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) มิติด้านสภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 มิตินี้ได้มาจากการพัฒนาและทดสอบเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งนำไปสู่การสร้างแบบประเมินคุณภาพชีวิตฉบับย่อ ประกอบด้วยคำถาม 26 ข้อ เพื่อใช้ในการวัดและประเมินคุณภาพชีวิตอย่างครอบคลุม เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL-BREF-THAI มุ่งมองที่ครอบคลุมต่อชีวิตที่มีคุณภาพ โดยการประเมินคุณภาพชีวิตได้กลายเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาสังคมและนโยบายสาธารณสุข เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL-BREF-THAI ที่พัฒนาโดยองค์การอนามัยโลก (WHO) และปรับให้เหมาะสมกับบริบทไทย ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการประเมินคุณภาพชีวิตอย่างรอบด้าน เครื่องมือนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งในเชิงภาวะวิสัย (Perceived Objective) และอัตวิสัย (Self-Report Subjective) ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบ

คุณภาพชีวิต 4 มิติหลัก ได้แก่

1. มิติด้านสุขภาพร่างกาย มุ่งเน้นการประเมินสภาพร่างกายที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ตั้งแต่ความแข็งแรงสมบูรณ์ ความสามารถในการจัดการความเจ็บปวด ไปจนถึงความเป็นอิสระในการดำเนินชีวิตโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นหรือการรักษาทางการแพทย์มากเกินไป
2. มิติด้านสุขภาพจิต เครื่องมือนี้ให้ความสำคัญกับการรับรู้สภาพจิตใจของตนเอง ทั้งในแง่ของความรู้สึกทางบวก ภาพลักษณ์ ความภาคภูมิใจ และความมั่นใจ รวมถึงความสามารถในการคิด จดจำ และตัดสินใจ ตลอดจนการจัดการกับอารมณ์ทางลบและความเชื่อที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต
3. มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ประเมินการรับรู้ของบุคคลต่อความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งในแง่ของการให้และรับความช่วยเหลือในสังคม รวมถึงการรับรู้เกี่ยวกับอารมณ์และความสัมพันธ์ทางเพศ
4. มิติด้านสภาพแวดล้อม พิจารณาปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต เช่น ความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ตลอดจนโอกาส ในการรับข้อมูลข่าวสารและการมีกิจกรรมยามว่าง

โดยเครื่องมือ WHOQOL-BREF-THAI นี้ช่วยในการประเมินคุณภาพชีวิตของบุคคล รวมถึงยังสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองที่ครอบคลุมต่อความเป็นอยู่ที่ดี โดยคำนึงถึงทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคลและ

สภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งในระดับบุคคล และระดับสังคมต่อไป

2.1.3 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน (2567) คุณภาพชีวิตของการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันมนุษย์ทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมคือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร โดย Sue Cox (2023) ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในการช่วยลดอัตราการขาดงานได้ นั่นคือพนักงานเข้ามาทำงานเป็นประจำมากขึ้นและมีคนลางานน้อยลง การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากพนักงานมีความสนใจและมีส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น คนที่เลิกทำงานมีน้อยลง เพิ่มจำนวนคนขยันทำงาน จึงทำให้งานมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก และเมื่องานก้าวหน้าก็ส่งผลให้บริษัทเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ลดความเครียด ความเจ็บปวด และอุบัติเหตุที่เกิดมาจากการทำงาน โดยจะมีผลถึงลดอัตราเรียกร้องสิทธิการประกันซึ่งจะมีการลดปริมาณการเบิกจ่ายลดต้นทุนของการประกันสุขภาพ รวมไปถึงต้นทุนค่ารักษาพยาบาล มีความยืดหยุ่นในเรื่องของความสามารถพนักงานและกำลังคนซึ่งจะมีการสลับสับเปลี่ยนที่มากขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีส่วนร่วมการทำงานเพิ่มมากขึ้น และให้ความรู้สึกเหมือนกับเป็นเจ้าขององค์กร อัตราการคัดเลือกและจัดสรรหาพนักงานนั้นดียิ่งขึ้น เพราะมีคนสนใจที่จะมาสมัครเป็นพนักงานกับองค์กรมากกว่าเดิม และมีความน่าเชื่อถือเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน ลดอัตราการลาออกและการขาดงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี พนักงานเกิดความสนใจงาน ซึ่งพนักงานทุกคนต่างก็มีส่วนร่วมในการออกสิทธิ์และเสียงได้ พนักงานเกิดขวัญกำลังใจ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเหล่าพนักงานนั้นมีประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรเนื่องจากจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ด้วยความขยันตั้งใจของพนักงานก็จะทำให้งานออกมาดี เป็นผลให้องค์กรเติบโตได้มากยิ่งขึ้น ลดอัตราการลาหรือลาออก พนักงานมีความสนใจในงานยิ่งกว่าเดิม และสอดคล้องกับ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (2562) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กร ทำให้องค์การมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรช่วยปรับปรุง

ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะโดยการศึกษา ฝึกอบรมหรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

จากความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่กล่าวถึง ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญที่กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีความสำคัญและประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและองค์กร ดังนี้ ช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร เนื่องจากพนักงานมีความพึงพอใจ มีกำลังใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของพนักงาน ทำให้เกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยการเปิดโอกาสให้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ช่วยลดอัตราการขาดงาน ลางาน และลาออกของพนักงาน เนื่องจากมีความพึงพอใจในงานลดความเครียด ปัญหาสุขภาพจิต และอุบัติเหตุจากการทำงาน ส่งผลให้ลดต้นทุนประกันสุขภาพ เพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการกำลังคน เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้องค์กรมีชื่อเสียงดี สามารถดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าร่วมงาน โดยสรุปจากความสำคัญดังกล่าวการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากความพึงพอใจ แรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ของพนักงาน

2.2.1 ความหมายของการคงอยู่ของพนักงาน

การคงอยู่ของพนักงาน (Employee Retention) หมายถึง การที่พนักงานตัดสินใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปโดยไม่มีความคิดที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน และทำงานให้กับองค์กรนั้นจนถึงอายุเกษียณโดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของการคงอยู่ในงาน ดังนี้

สิรินทร์ ชุ่มอินทรจักร (2566) การคงอยู่ของพนักงาน คือ สร้างและสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ที่สนับสนุนและเอื้อหนุนกับการปฏิบัติงานในทุกมิติ โดยต้องบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในลักษณะของการสร้างเสริมปัจจัยทั้งภายนอกและภายในองค์กร และสร้างความพึงพอใจในงาน เช่น ลักษณะรูปแบบงานในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนในฝ่าย และระหว่างฝ่ายงานที่คอยสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานซึ่งกันและกัน ลักษณะรูปแบบการบริหารงานขององค์กร นโยบายองค์กร รวมถึงหัวหน้าที่ต้องสนับสนุนและเข้าใจพนักงาน การได้รับผลตอบแทน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและยุติธรรม รวมไปถึงสภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานทั้งกายภาพและชีวภาพ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่จะคอยช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ที่สามารถทำร่วมไปกับการสร้างให้เกิดความผูกพันกับองค์กร และพร้อมที่จะทำงานอยู่

กับองค์กรต่อไปด้วย ความเต็มใจและพร้อมใจที่จะทำสิ่ง ๆ หนึ่งเพื่อองค์กร ส่งผลทำให้พนักงานสามารถอยู่กับองค์กรได้อย่างราบรื่น และคงอยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนและยาวนานด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Humanica (2023) ให้ความหมายว่า Employee Retention คือกลยุทธ์และแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่จะรักษาพนักงานที่มีฝีมือ เพื่อลดการลาออกของพนักงานถือเป็นกลยุทธ์ที่โน้มน้าวให้พนักงานอยากอยู่ทำงานกับองค์กรของเราต่อไป เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่า สวัสดิการที่ดีและโอกาสในการเติบโตของหน้าที่การงาน รวมถึงการมอบความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดี หรือที่เรียกว่า Work-Life Balance โดยในทั้งนี้ ปนัดดา ตรีเวทย์ศิลป์ และชินโสณวิสิฐนิจิกิจา (2566) ให้ความหมายว่า การคงอยู่ในงานของพนักงาน คือ พนักงานสามารถแสดงออกถึงความต้องการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมในทิศทางที่องค์กรกำหนดเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายและได้ผลงานที่มีคุณค่าด้วยความเต็มใจของบุคคล ในการที่อุทิศกายและใจในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทน การที่บุคลากรหรือพนักงานมีความพึงพอใจ และต้องการที่จะทำงานต่อไปในองค์กรด้วยความรู้สึกที่เต็มใจและสมัครใจโดยไม่คิดที่จะลาออกจากงานที่ตนเองทำและวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุดโดยองค์กรสามารถประเมินได้จากระยะเวลาที่บุคลากรหรือพนักงานวางแผนจะปฏิบัติงานในองค์กรและต้องดำรงรักษาหรือดำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่องค์กรเล็งเห็นแล้วว่า มีคุณภาพเหมาะสมกับองค์กร โดยมีความคิดคล้ายกับ พลกฤต รักจุล และคณะ (2563) ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะเก็บรักษาไว้ในฐานะสมาชิกขององค์กร พฤติกรรมการอยู่ได้รับผลกระทบจากความตั้งใจที่จะอยู่หรือออกไปเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีในการวัดความผูกพันในองค์กรปัจจัยของความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กรระดับความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ความรู้สึกพอใจกับงานมากขึ้น ทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรมากขึ้นโดยไปในทิศทางเดียวกันกับ ชัชชม ทัพชุมพล (2562) ให้ความหมายการคงอยู่ในงานรวมถึงความตั้งใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีสมรรถนะสูงเป็นผู้ที่มีการวางแผนในอนาคตว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด มีความทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรด้วยความสมัครใจ ซึ่งมีความคิดในระดับสูงหรืออยู่ในระดับปานกลางที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปและมีความคิดในระดับต่ำที่จะลาออก

จากนิยามของคำว่า ความหมายของการคงอยู่ของพนักงาน จากนักวิจัยท่านอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายว่า การคงอยู่ของพนักงานหมายถึงการที่องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและมีฝีมือไว้กับองค์กรได้ในระยะยาว ด้วยการสร้างปัจจัยสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้พนักงาน มีความพึงพอใจและผูกพันกับองค์กร เช่น สร้างความพึงพอใจในงานให้พนักงาน ทั้งในเรื่องลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบริหารงานขององค์กร ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ทั้งเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ สร้างโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าใน

หน้าที่การงาน สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) เมื่อองค์กรสามารถทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและผูกพันกับองค์กร พนักงานก็จะมีความตั้งใจที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว ซึ่งจะช่วยลดอัตราการลาออก และรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพไว้กับองค์กรได้ โดยบุคคลที่มีความตั้งใจคงอยู่ในงานจะมีความสุขในการทำงาน ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ ไม่มองว่าการทำงานในองค์กรเป็นการผูกมัดตัวเอง ส่งผลให้บุคลากรไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงาน ถึงแม้จะมีองค์กรอื่นเสนองานที่ดีกว่า บุคลากรก็ไม่เปลี่ยนใจ ทั้งนี้เพราะความตั้งใจคงอยู่ในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรในระยะยาว

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ของพนักงาน

ทฤษฎีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ (Theory Model of Retention) ตามที่ Taunton et al. (1989) ได้กล่าวไว้ ตามทฤษฎีนี้ มีปัจจัย 4 ด้านที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ ได้แก่

1. ด้านคุณลักษณะพนักงาน (Employee Characteristics) คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา และภาระครอบครัว มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและการดำรงชีวิต โอกาสในการเปลี่ยนงานที่ให้ผลตอบแทนหรือความก้าวหน้าที่ดีกว่า อาจส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน มีส่วนสำคัญในการรักษาพนักงาน หากมีปัจจัยด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน อาจนำไปสู่ความเหนื่อยล้าและลดประสิทธิภาพในการทำงานได้

2. ด้านภาระงาน (Task Requirement) ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายควรเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน มีความท้าทายที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะ และไม่จำเจเกินไป การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ช่วยสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจร่วมกันและขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะองค์กร (Organization Characteristics) องค์กรที่มีระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องกังวลเรื่องความเป็นอยู่หรือภาระครอบครัว นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ช่วยสร้างความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่พนักงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร หากได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ พนักงานมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว

4. ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร (Manager Characteristics) ลักษณะของผู้บริหาร และหัวหน้างาน รวมถึงรูปแบบภาวะผู้นำและทัศนคติ มีผลต่อความรู้สึกของพนักงาน การมีนโยบาย

บริหารที่ชัดเจน ยุติธรรม พร้อมรับฟังและสนับสนุนพนักงาน ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับนับถือในตัวผู้บริหาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างองค์กร ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วม ช่วยให้พนักงานรู้สึกได้รับการยอมรับและไว้วางใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลดีต่อบรรยากาศการทำงานโดยรวม

Allen and Meyer (1990) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีจิตสำนึกในบุญคุณ และแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. ด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นทัศนคติที่แสดงถึงอารมณ์ความรู้สึกรักความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

2. ด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความรู้สึกว่าองค์กรนี้เหมาะสมที่จะทำงานต่อไป โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้า ทำให้พนักงานไม่คิดจะย้ายหรือเปลี่ยนงาน

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าควรอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อความถูกต้องตามบรรทัดฐานทางสังคม

ตามแนวคิดของ Allen และ Meyer การคงอยู่ในองค์กรหมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว โดยมีความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลมาจากการได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน จนเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณและไม่คิดเปลี่ยนงานหรือลาออก ทั้งนี้ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ก็มีส่วนสำคัญในการช่วยธำรงรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร

ตามที่ Mathis & Jackson (2006, อ้างถึงใน นิติยา วันทยานันท์, 2556) ได้กล่าวไว้ว่า การคงอยู่ในงาน (Retention) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารสามารถจัดการและขับเคลื่อนเป้าหมายต่าง ๆ ได้ โดยมี 5 ปัจจัยด้านองค์กรที่สนับสนุนให้บุคลากรตั้งใจคงอยู่ในงาน ได้แก่

1. คุณลักษณะขององค์กร (Characteristics of the Employer) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรที่จะอยู่หรือลาออกจากองค์กร ซึ่งรวมถึงวัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีขององค์กร การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และความมั่นคงในงาน ซึ่งจะส่งผลให้อัตราการลาออกลดลง

1) วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร (Organizational Culture and Value) เป็นแบบแผนความเชื่อและค่านิยมที่บุคลากรทุกคนในองค์กรยึดถือและปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากองค์กรสามารถสร้างให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถซึ่งกันและกัน

และมีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจ รู้สึกห่วงแหนองค์กร และต้องการคงอยู่ต่อไป ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2) การบริหารจัดการขององค์การ (Management and Retention) การบริหารจัดการองค์การมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการคงอยู่ของบุคลากร องค์การที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีศักยภาพในการแข่งขัน และมีโอกาสเติบโตก้าวหน้า จะสามารถรักษามูลค่าบุคลากรไว้ได้ดีกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การที่มีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ชัดเจน และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกผูกพันและต้องการคงอยู่กับองค์การในระยะยาว

3) ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากร โดยในหลายองค์การมีการปรับโครงสร้างองค์การ ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในการทำงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความจงรักภักดีและการตัดสินใจคงอยู่กับองค์การ โดยองค์การที่สามารถสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับบุคลากรได้ จะมีอัตราการคงอยู่ของบุคลากรในระดับสูง

2. ด้านลักษณะงานและการทำงาน (Job Design and Work) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในองค์การของบุคลากร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) การจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน (Job/ Person Match) การจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับงานเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษามูลค่าบุคลากร โดยองค์การควรจัดสรรงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และทักษะของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ องค์การควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ทั้งในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ของบุคลากรในองค์การ

2) ความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน (Time Flexibility) ความยืดหยุ่นในการทำงานเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน องค์การควรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานได้ตามความเหมาะสม เช่น การเลือกช่วงเวลาการทำงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการกำหนดช่วงเกษียณอายุที่ยืดหยุ่น นโยบายเหล่านี้จะช่วยลดความกดดันจากภาระงานและส่งเสริมให้บุคลากรต้องการคงอยู่กับองค์การ

3) ความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว (Work / Life Balancing) องค์การให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวของบุคลากร โดยนำเสนอทางเลือกที่หลากหลาย เช่น ความยืดหยุ่นของเวลาการทำงาน การปรับลดจำนวนชั่วโมงการทำงาน การอำนวยความสะดวกในการทำงานทางไกล ติดต่อสื่อสารทางไกล ความร่วมมือในการ

ทำงานร่วมกัน รวมถึงสวัสดิการอื่น ๆ ที่องค์กรจัดสรรให้ เช่น มีสถานที่ดูแลเด็กหรือผู้สูงอายุ จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและคงอยู่ในงาน

3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Career Opportunities) เป็นการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในองค์กร การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาและเติบโตในสายอาชีพถือเป็นการสนับสนุนที่มีคุณค่าเหนือกว่าค่าตอบแทน และมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร โดยประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ

1) การพัฒนาทางอาชีพ (Training/ Development and Mentoring) องค์กรสามารถสนับสนุนการพัฒนาทางอาชีพของบุคลากรได้หลายแนวทาง ได้แก่ การสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาและการฝึกอบรม การเปิดโอกาสให้นำความรู้และทักษะใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การจัดการปฐมนิเทศที่มีประสิทธิภาพสำหรับบุคลากรใหม่ รวมทั้งการจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้คำปรึกษาและสอนงาน แนะนำและสอนงานให้กับบุคลากร และการส่งเสริมการสร้างเครือข่ายวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกองค์กร จะทำให้มีความตั้งใจคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้น

2) การวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Planning/ Advancement) องค์กรสามารถเพิ่มอัตราการคงอยู่ของบุคลากรผ่านการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเป็นระบบ โดยจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน พัฒนาโปรแกรมพี่เลี้ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้คำปรึกษาและสอนงาน สร้างระบบสนับสนุนความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ บุคลากรจะยินดีทุ่มเทให้กับงานส่งผลให้ลดอัตราการลาออกจากงานทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรสูงขึ้น

4. ด้านการให้รางวัล (Reward) เป็นรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อเป็นสิ่งจูงใจ ส่วนผลประโยชน์เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการคงอยู่ในองค์กร ประกอบด้วย

1) องค์กรควรจัดสรรผลตอบแทนที่เหมาะสมตามความสามารถ ประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อค่าครองชีพปัจจุบันและความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ และสวัสดิการพื้นฐานที่องค์กรต้องจัดสรรให้กับบุคลากรเช่นการช่วยเหลือด้านการประกันสุขภาพ ผลประโยชน์หลังเกษียณ การสนับสนุนด้านการศึกษา และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่จัดให้ เช่น การมีสถานที่พักผ่อนหรือการจัดให้มีตู้เบิกเงินอัตโนมัติในห้องพักจะมีผลให้บุคลากรคงอยู่ในองค์กรได้นานขึ้น

2) ผลงานและค่าตอบแทน (Performance and Compensation) ระบบการบริหารผลงานต้องมีความเชื่อมโยงกับค่าตอบแทนอย่างชัดเจน โดยจัดระบบการประเมินผลงานที่เป็นธรรมกำหนดค่าตอบแทนที่แตกต่างตามระดับผลการปฏิบัติงาน มีระบบการจูงใจพิเศษ เช่น โบนัสตามผลงาน สร้างความโปร่งใสในการพิจารณาค่าตอบแทน หากการบริหารค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมอาจส่งผลให้บุคลากรรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม เกิดการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น เพิ่มความเสี่ยงในการสูญเสียบุคลากร

3) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ประกอบด้วย รางวัลที่จับต้องได้และรางวัลที่จับต้องไม่ได้ สำหรับรางวัลที่จับต้องได้นั้น อาจอยู่ในรูปแบบของการมอบรางวัลบุคลากรดีเด่นประจำเดือน การให้รางวัลพิเศษตามโอกาสต่าง ๆ การมอบประกาศเกียรติคุณ ส่วนรางวัลที่จับต้องไม่ได้เป็นการรับรู้ทางด้านจิตใจ เป็นการที่ผู้บริหารให้การยอมรับความพยายามและ ผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมเป็นรางวัลที่ไม่ใช่เงิน

5. ด้านสัมพันธภาพของบุคลากรภายในองค์การ (Employee Relationship) สัมพันธภาพของบุคลากรภายในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน องค์การที่ประสบความสำเร็จในการรักษาบุคลากรมักมีผู้บริหารที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความยืดหยุ่นในการทำงานและส่งเสริมความสมดุระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว นอกจากนี้ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในด้านการให้คำแนะนำ การพัฒนาศักยภาพ และการช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ ลดความเครียดในการทำงาน และส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจคงอยู่ในองค์การเพิ่มมากขึ้น

Price & Mueller (1981) ศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน มี 4 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานของตน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์กร รู้สึกว่างานท้าทายความสามารถและมีความกระตือรือร้น แต่หากมีความไม่พึงพอใจ จะแสดงออกในทางตรงกันข้ามว่าเบื่องาน ไม่สนใจ และไม่ชอบปฏิบัติงาน

2. ความเป็นวิชาชีพ (Professionalism) หมายถึงระดับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากลของวิชาชีพ โดยต้องประกอบด้วย การใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้วิชาชีพ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ความเชื่อในการให้บริการสังคมและการปกครองตนเอง ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และให้ความสำคัญเหนือค่าตอบแทน และความรู้สึกเป็นอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานตามมาตรฐานและจรรยาบรรณ

3. การได้รับการฝึกอบรม (Generalized Training) เป็นระดับความรู้และทักษะของบุคลากรที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา ซึ่งช่วยให้พวกเขามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น และสามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร โดยบุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะได้รับการฝึกอบรมมากกว่า และลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะเฉพาะทำให้พวกเขาจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมด้วย อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมากกว่าหรือในระดับที่สูงขึ้น กลับมีความตั้งใจคงอยู่ในงานน้อยลง

4. ความรับผิดชอบต่อเครือญาติ (Kinship Responsibility) หมายถึง ภาระความรับผิดชอบของบุคลากรที่มีต่อครอบครัวและเครือญาติในพื้นที่ที่ตนปฏิบัติงานหรือเคยปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งความรับผิดชอบเหล่านี้ทำให้บุคลากรต้องคงอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป

ตารางที่ 2.2 ทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษานักงานให้คงอยู่

ทฤษฎีการรักษานักงานให้คงอยู่ (Theory model of retention)	Taunton et al. (1989)	Allen & Meyer (1990)	Mathis & Jackson (2006)	Price & Mueller (1981)
1. ด้านคุณลักษณะพนักงาน (Employee Characteristics)	✓	✓	✓	✓
2. ด้านภาระงาน (Task Requirement)	✓		✓	✓
3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะองค์การ (Organization Characteristics)	✓		✓	✓
4. ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร (Manager Characteristics)	✓		✓	
5. ด้านจิตใจ (Affective Commitment)		✓		
6. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)		✓		

ปัจจัยที่เกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน Mowday (1981 อ้างถึงใน กิ่งกาญจน์ มั่งมีศรี, 2559) ซึ่งอธิบายว่ามี 2 ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ได้แก่ (1) สมาชิกในองค์กรที่มีความรู้สึกต่องาน (Affective Responses to the Job) ซึ่งรวมถึงความรู้สึกพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกเหล่านี้สามารถช่วยลดความตั้งใจลาออกจากงานได้หากมีการตระหนักถึงอย่างใดก็ตาม หากไม่ได้รับการตระหนักถึงอาจนำไปสู่การตั้งใจลาออกจากงานได้ (2) สิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-Work) ได้แก่ ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว และการฝึกงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถเพิ่มหรือลดการลาออกหรือการคงอยู่ในองค์กรได้ Dibble (1999, อ้างถึงใน พิมพ์พันธ์ แฉล้มเขตต์, 2559) ซึ่งกล่าวว่า การจัดการเรื่องการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) เงินและสิ่งตอบแทน (Money) ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าแรง และผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร (2) การพัฒนาและโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Development and Career Opportunity) ประกอบด้วย โอกาสเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ และโอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นภายในองค์กร (3) สิ่งแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) ประกอบด้วย การบริหารจัดการของผู้บริหาร ผลลัพธ์การทำงาน และนโยบายองค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน (4) การทำงาน ครอบครัว และความยืดหยุ่นของเวลา (Work, Family & Flextime) ประกอบด้วย สมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตในด้านครอบครัว

ปณิธา นิรมล และนนธิดา อนันตชัย (2563) ได้อ้างถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน เป็น 4 ปัจจัย ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ อายุงาน ระดับรายได้ และการ

มีภูมิสำเนาที่อยู่ใกล้ที่ทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดการสนับสนุนและกำลังใจจากครอบครัว ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานและการคงอยู่ในงาน (Ellenbecker, 2004) (2) ปัจจัยด้านงานที่มีผลกระทบ ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ โครงสร้างของงาน ความจำเจของงาน การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานความรับผิดชอบ การให้อิสระในการทำงาน ความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว และความยืดหยุ่นของงาน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน (Ellenbecker, 2004) (3) ปัจจัยด้านองค์การที่มีผลกระทบ ได้แก่ ขนาดของกิจการ สถานที่ตั้งที่ทำงาน วัฒนธรรมขององค์การ การยอมรับผลงาน ผลประโยชน์ สวัสดิการ การได้รับความยุติธรรม ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่อง การได้รับอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การติดต่อสื่อสาร ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และการจัดการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน (Ellenbecker, 2004) (4) ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นของผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แรงจูงใจในการบริหาร รูปแบบความเป็นผู้นำ การรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรม การสนับสนุนความเจริญก้าวหน้าทางอาชีพ และความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน (McCarthy et al., 2007)

ณัฐพิชฌาย์ ศุภกานต์ศิริ (2564) ซึ่งอธิบายว่า การตั้งใจคงอยู่ในองค์กรเป็นกระบวนการธำรงรักษาบุคลากร โดยบุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ผ่านการคัดเลือกเข้าองค์กร พึงพอใจในการปฏิบัติงานกับองค์กร มีความมั่นใจและก้าวเข้ามาสู่อาชีพ รวมถึงประกอบอาชีพต่อไปตามความปรารถนาและความสมัครใจ การตั้งใจคงอยู่ในองค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว บุคลิกภาพ เชื้อชาติ และประสบการณ์ในการทำงาน (2) ด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงานฐานะทางวิชาชีพ โครงสร้างของงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และความห่างไกลระหว่างบ้านและที่ทำงาน (3) ด้านการจัดการ ประกอบด้วย โอกาสของความก้าวหน้า สภาพการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร การสื่อสารกับหัวหน้า และความศรัทธาต่อผู้บริหาร

ภณทิลา ธนกิจวัช (2565) กล่าวว่า บุคลากรที่มีความตั้งใจคงอยู่ในงานจะมีความจงรักภักดี มีความสุข และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีความทุ่มเทที่จะทำเพื่อองค์กร อันจะส่งผลให้องค์การมีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ตัวองค์กรเองควรดูแลเอาใจใส่และทะนุถนอมบุคลากร แทนที่จะมุ่งแต่ใช้งานเมื่อดำเนินการควบคู่กันไป องค์การและบุคลากรก็จะสามารถนำผลสำเร็จพ้องการบรรลุเป้าหมายได้ โดยง่ายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน มี 5 ประการ ประกอบด้วย (1) ด้านคุณลักษณะขององค์การ (Characteristics of the Employer) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลในการตัดสินใจที่จะอยู่

หรือจะไปจากองค์การ (2) ด้านลักษณะงานและการทำงาน (Job Design and Work) ลักษณะงานที่ดีจะเป็นเสมือนแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ทำให้รู้สึกว่ายากทำงาน โดยงานที่แต่ละบุคลากรปฏิบัติอยู่นั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันออกไป (3) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Career Opportunities) การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงานที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน เช่น เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน หรือได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ โดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต (4) ด้านรายได้และค่าตอบแทน คือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์การจ่ายให้แก่บุคลากร อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (5) ด้านสัมพันธภาพของบุคลากรภายในองค์การ (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) การที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี หรือการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

การวัดความตั้งใจคงอยู่ในงาน ใช้แบบสอบถามที่มีข้อความเฉพาะเจาะจง เช่น แบบวัดของ Mobley (1977) และ Meyer and Allen (1991) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรม เช่น อัตราการลาออก หรืออายุงานเฉลี่ยของพนักงาน การวัดความตั้งใจคงอยู่ในงานมี 2 รูปแบบเกี่ยวกับวิธีการวัดความตั้งใจคงอยู่ในงานที่พบบ่อยในการวิจัยได้ดังนี้ รูปแบบที่ 1 การวัดโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire-Based Measurement) ใช้แบบสอบถามที่มีข้อความเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงานมักใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อวัดระดับความเห็นด้วยกับข้อความต่าง ๆ ตัวอย่างข้อความถาม เช่น ฉันตั้งใจจะทำงานกับองค์กรนี้ในระยะยาว หรือ ฉันไม่มีแผนที่จะมองหางานใหม่ในอนาคตอันใกล้ รูปแบบที่ 2 การวัดโดยใช้พฤติกรรมจริง (Behavioral Measurement) วัดจากพฤติกรรมที่สังเกตได้จริง เช่น อัตราการลาออก อายุงานเฉลี่ย หรือการสมัครงานภายใน อาจใช้ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อติดตามแนวโน้มการคงอยู่ของพนักงาน วิธีนี้อาจให้ภาพที่เป็นจริงมากกว่า แต่อาจต้องใช้เวลาในการเก็บข้อมูลนานกว่า

จุไรวรรณ บินดุหลีม (2562) กล่าวว่า การวัดการคงอยู่ในองค์กรและการคงอยู่ในงานมักเน้นที่ระยะเวลาและความรู้สึกของบุคคลต่อการทำงานในองค์กร ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Cowin and Hengstberger-Sims (2006) มาประยุกต์ใช้เพื่อวัดความคิดและความรู้สึกของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เกี่ยวกับการวางแผนที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เนื่องจากแนวคิดนี้เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายและครอบคลุมด้านความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยใช้มาตรวัด Rating Scale 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แบบสอบถามต้นฉบับมี 16 ข้อ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น Cowin และ Hengstberger-Sims (2006, pp. 59-70) ได้

ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างการบริหารงานบุคคลเชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนากลยุทธ์เพื่อเพิ่มอัตราการคงอยู่ของพยาบาลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ที่จบการศึกษาพยาบาลมาประมาณครึ่งปี กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเน้นการสร้างความเป็นตัวตนของบุคคลผ่านแนวคิดการสร้างการรับรู้แห่งตนเอง (Self-Concept) ซึ่งหมายถึง ความคิดทั้งหมดของแต่ละบุคคลในการรับรู้ข้อมูลของตนเอง เปรียบเทียบกับความเป็นจริง การรับรู้ส่งผลต่อการแสดงออกทางอารมณ์และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาที่มีผลต่อการรับรู้แห่งตนเองของกลุ่มพยาบาลที่เพิ่งจบการศึกษาและเริ่มก้าวเข้าสู่ชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย (1) ความวิตกกังวลหรือความกดดันที่เกิดจากรับรู้ความเป็นจริง (2) ความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ชีวิตการทำงาน (3) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างตัวบุคคลจากปัญหาดังกล่าว Cowin และ Hengstberger ได้คิดค้นวิธีการเพิ่มอัตราการคงอยู่กับองค์กรของพยาบาลที่เพิ่งจบการศึกษาใหม่ โดยใช้วิธีเพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้แห่งตนเอง ผ่านองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่การเอาใจใส่ดูแล ความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงานการสื่อสารระหว่างบุคคล การสนับสนุนและการให้ความรู้ ความเป็นผู้นำและการแสดงออกถึงภาวะผู้นำของระดับหัวหน้างาน วิธีการนี้มุ่งเน้นการพัฒนาการรับรู้แห่งตนเองของพยาบาลใหม่ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มอัตราการคงอยู่ในระยะยาว หลังจากการศึกษาเบื้องต้น Cowin and Hengstberger-Sims อ้างถึงใน ธนพร ปทุมรังสรรค์ (2557) ได้ทำการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาวิธีการวัดความต้องการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานแต่ละคน โดยมุ่งเน้นที่การวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน (Intention to Stay) ซึ่งได้พัฒนาแบบสอบถามที่เรียกว่า The Nurse Retention Index (NRI) แบบสอบถาม NRI นี้ ออกแบบมาเพื่อวัดทัศนคติ (Attitude) ของพนักงานในสองประเด็นหลัก ระดับความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานการวางแผนการคงอยู่ในงาน โดยพวกเขาได้ออกแบบชุดคำถามสำหรับแบบสอบถามนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามดังต่อไปนี้:แบบสอบถาม The Nurse Retention Index (NRI) ที่พัฒนาโดย Cowin and Hengstberger-Sims ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ ดังนี้

1. ฉันมีความตั้งใจที่จะยังทำงานในบริษัทนี้ต่อไปในอนาคต
2. ฉันมีความต้องการที่จะทำงานในบริษัทหรือองค์กรแห่งนี้อีกต่อไปให้นานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. ฉันมีการวางแผนว่าจะลาออกจากบริษัทแห่งนี้เร็ว ๆ นี้
4. ฉันมีความคาดหวังที่จะทำงานในตำแหน่งที่ท่ายู่ในปัจจุบันกับที่ทำงานที่เดิม
5. การทำงานในบริษัทนี้ต่อไปเรื่อย ๆ เท่าที่ฉันจะทำได้คือแผนการที่เหลือทั้งหมดของช่วงชีวิตของฉันต่อจากนี้
6. ตอนนี้ฉันอยู่ระหว่างทำเรื่องเพื่อขอลาออกจากงานหรือย้ายที่ทำงาน
7. ฉันกำลังมองหาที่อื่น เพื่อที่จะได้ลาออกจากบริษัทแห่งนี้

8. ฉันจะประกอบอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบันถ้ามีโอกาสใหม่ ๆ เข้ามา
9. ฉันเลือกอาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพราะเป็นความต้องการของตัวเอง
10. ฉันไม่รู้สึกรู้สึกว่าการทำงานกับบริษัทนี้เป็นการผูกมัดหรือสร้างเงื่อนไขที่ย่างยากให้กับตัวเอง
11. ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในบริษัทนี้
12. ฉันมีความภูมิใจเมื่อได้บอกกับคนอื่นว่า ฉันทำงานในบริษัทนี้

ข้อคำถามเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจว่าการรับรู้แห่งตนเองสามารถพัฒนากรอบความคิดของพนักงาน และช่วยในการทำนายการคงอยู่ของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน พบว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจคงอยู่ในองค์การของบุคลากร การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ในองค์การได้ยาวนานนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับแนวคิดของ Mathis and Jackson (2006) ที่ระบุว่าการคงอยู่ในงานเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารจัดการได้ โดยได้เสนอปัจจัยด้านองค์การที่สนับสนุนความตั้งใจคงอยู่ในงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย คุณลักษณะขององค์การ ลักษณะงานและการปฏิบัติงาน โอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ การให้รางวัล สัมพันธภาพของบุคลากรในองค์การ โดยจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์การตามแนวคิดของ Mathis and Jackson มีความสอดคล้องกับบริบทของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร

2.2.3 ความสำคัญของการคงอยู่ของพนักงาน

บุรพัชร ด่านวิไล (2563) กล่าวว่า องค์การเป็นปัจจัยสำคัญในการคงอยู่ของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีความสามารถ องค์การจึงมีการวางแผนกลยุทธ์และค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์การ เพื่อรักษาพนักงานไว้ หากองค์การมีเป้าหมายหรือให้การสนับสนุนที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ก็มีแนวโน้มที่จะสามารถธำรงรักษาพนักงานไว้ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Mathis and Jackson (2006) กล่าวว่า องค์การที่สามารถธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ได้นานจะประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การจัดการเรื่องการรักษาบุคลากรจึงเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์การ โดยคล้ายกับแนวคิดของ Barney (1991) กล่าวว่า การที่องค์การสามารถธำรงรักษาพนักงานไว้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีความสามารถ จะส่งผลให้องค์การนั้นมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์การอื่น ๆ การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการ

สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร โดยทั้งนี้ นันทนลิน เทพคง (2563) ให้ความสำคัญว่าการคงอยู่ในงานเป็นเรื่องสำคัญยิ่งสำหรับองค์กร เนื่องจากการที่องค์กรสามารถเลือกคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาในองค์กรถือเป็นเพียงความสำเร็จเบื้องต้นเท่านั้น องค์กรจะต้องรักษาและพัฒนาให้บุคลากรเหล่านั้นให้คงปฏิบัติงานอยู่กับองค์กร เพื่อรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้คงอยู่ในงานได้นานที่สุด การที่บุคลากรคงอยู่ในงานนั้น ย่อมหมายถึงบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในงานเข้าใจเป้าหมายขององค์กร มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีความชำนาญรอบรู้เกี่ยวกับงานขององค์กรและรู้จักผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรซึ่งส่งผลต่อการรักษาบุคลากร องค์กรจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีกำลังกาย กำลังใจที่จะปฏิบัติงานและพัฒนาความสามารถในการทำงาน เพื่อให้พวกเขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว อีกทั้ง ชัชชม ทัพชุมพล (2562) ได้ให้ความสำคัญในการคงอยู่ของพนักงานที่มีสมรรถนะสูง และการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานเหล่านี้ ถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่องค์กรต่าง ๆ มีการแข่งขันที่รุนแรงและต้องการพนักงานที่มีสมรรถนะสูง (หรือคนเก่ง) การศึกษาและใช้เทคนิคเหล่านี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรในการรักษานักงานให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนานและจงรักภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้ การใช้เทคนิคและเครื่องมือดังกล่าวยังช่วยลดอัตราการลาออก (Turnover) หรือการสูญเสียของพนักงาน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่หลายองค์กรกำลังเผชิญในปัจจุบัน รวมถึง ญัฐธิกานต์ ประหยัดทรัพย์ (2566) การรักษานักงาน (Employee Retention) เป็นกลยุทธ์และแนวทางการปฏิบัติที่องค์กรพัฒนาเพื่อลดการหมุนเวียนหรือการลาออกของพนักงาน มีกลยุทธ์หลายวิธีที่ช่วยให้พนักงานอยู่ต่อในองค์กรได้ ได้แก่ สรรหาและพัฒนาผู้จัดการให้มีความสามารถในการบริหารคน สร้างระบบความก้าวหน้าทางสายอาชีพที่ชัดเจน จัดทำระบบประเมินผลงานที่เน้นผลงานจริง สร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แข่งขันได้ สรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมของบริษัทหากองค์กรไม่สามารถรักษาคนดีและเก่งไว้ได้ จะส่งผลเสียต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้สูญเสียทรัพยากรทั้งทางด้านคน เงินและเวลา ดังนั้น จึงมีความสำคัญและควรตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการกับการรักษานักงาน

จากวิจัยที่กล่าวถึงความสำคัญมาทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการรักษานักงานเป็นกลยุทธ์สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน การรักษานักงานที่มีความสามารถไว้ไม่เพียงแต่ช่วยลดการสูญเสียทรัพยากรด้านคน เงิน และเวลา แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรสามารถใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อรักษานักงาน เช่น การพัฒนาผู้จัดการให้มีความสามารถในการบริหารคน การสร้างระบบความก้าวหน้าทางสายอาชีพที่

ชัดเจน การจัดทำระบบประเมินผลงานที่เป็นธรรม และการสร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แข่งขันได้ นอกจากนี้ การส่งเสริมให้พนักงานมีกำลังกายและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร เข้าใจเป้าหมายขององค์กร และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Working Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรหรืองานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

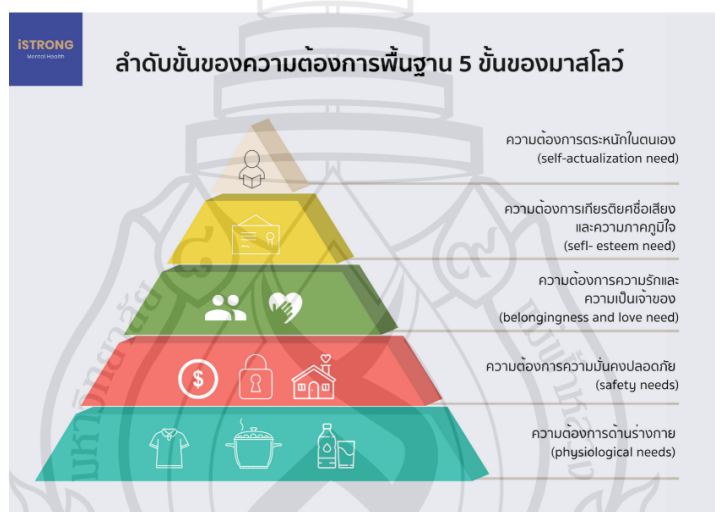
Faculty of Psychology (2020) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่บุคคลคาดหวังไว้ ทั้งที่เป็นความต้องการภายในของบุคคลเอง เช่น การต้องการความยอมรับ ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้พิสูจน์ความสามารถ และตอบสนองความต้องการจากภายนอก เช่น ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ชีวิตมีความมั่นคงและมีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น รวมทั้ง HREX.asia (2019) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Working Satisfaction) ก็คือ ความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจนทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงาน ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดีด้วย อีกทั้ง พัฒนา พรหมณี และคณะ (2563) ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขากระทำซึ่งแสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบคุณลักษณะของงานในรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน และในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

จากนิยามของคำว่า ความหมายของความพึงพอใจในงานจากนักวิจัยท่านอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กรและงาน เกิดจากการที่ความต้องการของพนักงานทั้งด้านภายในและภายนอกได้รับการตอบสนอง เมื่อพนักงานมีความ

พึงพอใจสูง จะทำให้มีแรงจูงใจ ประสิทธิภาพการทำงานดี ลดอัตราการขาดงานและลาออก ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจของพนักงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสนใจ เพื่อดึงศักยภาพของพนักงานออกมาใช้อย่างเต็มที่

2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

นักจิตวิทยาได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์โดยการศึกษาถึงแรงจูงใจให้ตรงกับความต้องการของพนักงานที่มีต่องานนั้น ๆ ว่า มีองค์ประกอบอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และองค์กรสามารถสร้างหรือสนับสนุนปัจจัยใดได้บ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอิร์ชเบอร์ก Herzberg (1959) ที่อธิบายถึงรากฐานของความต้องการของมนุษย์และกลไกของปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมความพึงพอใจนั้นได้อย่างไร (Ihensekhien & Arimie, 2023) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ที่มา iStrong Mental Health (2024)

ภาพที่ 2.1 Maslow's Hierarchy of Needs หรือ พีระมิตความต้องการของมาสโลว์

Trick of the Trade (2020) แนวคิดทางจิตวิทยาที่ถูกคิดค้นขึ้น โดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ว่ามนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ขั้นด้วยกันไล่เรียงลำดับเริ่ม จากปัจจัยสี่ ความมั่นคงปลอดภัย ความรักและสังคม ความต้องการความเคารพนับถือ และความต้องการพัฒนา ศักยภาพของตัวเอง ซึ่งความต้องการเหล่านี้เมื่อนำมาใช้ในบริบทของการทำงาน ก็คือการที่ผู้นำ องค์กรเข้าใจว่าพนักงานต้องการอะไรและนำมาปรับใช้เพื่อสร้างให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์กรและ อยากร่วมเทกกับงานได้มากขึ้น



ที่มา Trick of the Trade (2020)

ภาพที่ 2.2 เข้าใจพนักงานด้วยทฤษฎีมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่อยู่ล่างสุดในลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ หมายรวมถึงความต้องการมีตัวตนและการได้รับการยอมรับในองค์กร พนักงานทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับการมองเห็นจากผู้บังคับบัญชาและมีสถานะในองค์กร ดังนั้น ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องให้ความสำคัญและใส่ใจกับพนักงานอย่างจริงจัง อาทิ การเข้าไปพูดคุย ซักถามความคิดเห็น และให้เวลากับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบการพบปะส่วนตัวหรือการประชุมรายบุคคล เนื่องจากบางครั้งพนักงานไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อหน้าบุคคลอื่น หากผู้บริหารเพิกเฉยหรือไม่ยอมรับฟังปัญหาของพนักงาน จะก่อให้เกิดปัญหาสำคัญตามมา คือ พนักงานจะขาดความรักและความผูกพันต่อองค์กร จนอาจนำไปสู่การแสดงความคิดเห็นในทางลบหรือการหนีทางออกต่อบุคคลภายนอก

ลำดับที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สองในลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งหนึ่งในความต้องการด้านนี้คือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร การเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และการได้รับการยอมรับในผลงานที่ตนได้ปฏิบัติ หากผู้บังคับบัญชาดำรงตนอยู่บนฐานะที่สูงส่ง แสดงถึงความแตกต่างในสถานภาพอย่างชัดเจน หรือพยายามแบ่งแยกสถานะของพนักงาน

จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกถูกตีตรา ขาดการยอมรับ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ตามมา ดังนั้น ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ร่วมรับรู้ถึงความสุขและความทุกข์ร่วมกับพนักงาน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงาน ไม่เพียงแต่ยึดติดกับตำแหน่งหน้าที่เท่านั้น การให้การยอมรับพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานย่อมตอบสนองความต้องการด้านนี้ได้เป็นอย่างดี

ลำดับที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สามในลำดับชั้น ความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งหนึ่งในความต้องการด้านนี้คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือ การเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน การทำงานเปรียบได้กับการเล่นกีฬาฟุตบอล โดยผู้บังคับบัญชา เปรียบเสมือนผู้ฝึกสอน ในขณะที่พนักงานคือนักกีฬาในสนาม ผู้ฝึกสอนที่ประสบความสำเร็จย่อมไม่สามารถปล่อยให้นักกีฬาลงสนามแล้วนั่งรอผลงานอยู่เพียงเท่านั้น แต่จำเป็นต้องให้คำแนะนำ รับฟังความคิดเห็น และหาแนวทางการเติบโตไปพร้อมกันกับนักกีฬาดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจบทบาทในการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน มีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ หากผู้บริหารมองว่าตนเองและพนักงานต่างคนต่างทำงาน จะส่งผลให้ความเป็นทีมงานลดน้อยลง ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการด้านสังคมในขั้นนี้

ลำดับที่ 4 ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สี่ ในลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งหนึ่งในความต้องการด้านนี้คือ ความต้องการความเชื่อใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความเชื่อใจเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานเป็นทีม เมื่อพนักงานได้รับความเชื่อใจและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา จะก่อให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้ผลงานของตนเองและทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การได้รับคำชมเชยและการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา ถือเป็นการตอบสนองความต้องการด้านนี้ได้เป็นอย่างดี เป็นกำลังใจและแรงบันดาลใจให้แก่พนักงานทุกคนปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้น การสร้างความเชื่อใจและการให้คำชมเชยที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการตอบสนองความต้องการด้านการยกย่องนับถือของพนักงาน อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามมา

ลำดับที่ 5 ความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งหนึ่งในความต้องการด้านนี้คือ การพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ รวมถึงการมีอำนาจหรือบทบาทสำคัญในองค์กร พนักงานที่กล้าพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอมักจะมีบุคลิกภาพแบบผู้นำ และสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงานคนอื่น ๆ ได้ โดยการมีอำนาจหรือบทบาทสำคัญในองค์กรนั้น หมายถึงการเป็นบุคคลที่สามารถกระตุ้นและผลักดันให้เพื่อนร่วมงานทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ พนักงานประเภทนี้จะอุทิศตนเพื่อองค์กรอย่างแท้จริงทุ่มเทความพยายามและดำเนินการทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร จนอาจกล่าวได้ว่ามีความผูกพันและเทิดทูนต่อองค์กรเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ดังนั้น การส่งเสริมและ

เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มที่และมีบทบาทสำคัญในองค์กร จะเป็นการตอบสนองความต้องการประจักษ์ในตนเองขั้นสูงสุดได้อย่างแท้จริง

Faculty of Psychology (2020) ทฤษฎีสองตัวประกอบของเฮอริชเบอร์ก Herzberg (1959) ทฤษฎีนี้เสนอว่า สิ่งที่คุณต้องการจากการทำงานนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มหนึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความต้องการภายในของคุณที่ต้องการจะพัฒนาและสร้างความเจริญงอกงามให้เกิดขึ้นกับตัวเองจากการทำงานนั้น ๆ และอีกกลุ่มเน้นความสำคัญที่ความเสมอภาคและความราบรื่นในการทำงาน อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องและจะทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงความต้องการในกลุ่มที่หนึ่งได้ กลุ่มความต้องการ 2 กลุ่มนั้น ได้แก่ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation) และ (2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene)

1. ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุนเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งช่วยไม่ให้ขบวนการทำงาน หรือลดประสิทธิภาพของการทำงานลง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยคือสิ่งที่ป้องกันและลดความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำงานนั้น ๆ ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพ/เงื่อนไขการทำงาน เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ฐานะ และความมั่นคง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่โดยจากทฤษฎีของนักวิจัยท่านอื่นใช้แนวคิดของ Walton (1975), Huse and Cummings (1985), Delamotte and Takezawa (1984) ซึ่งการนำหลักเกณฑ์เหล่านี้มาปรับใช้ในองค์กรจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว และเป็นการรักษาการคงอยู่ของพนักงาน รายละเอียดดังนี้

ทิพวรรณ เบ้างาม และคณะ (2567) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตใน

การทำงานในภาพรวมมากที่สุด ได้แก่ ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมรองลงไป ได้แก่ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมน้อยที่สุด ได้แก่ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เปรมฤดี ผ่องชมภู และคณะ (2567) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานในการทำงานในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (2) พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิ ส่วนบุคคลในการทำงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

พชรณัฐ พลังชนะชัย และชัยยุทธ ชีโนกุล (2566) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความ หลงใหลในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวายในธุรกิจโลจิสติกส์ชั้นนำระหว่างประเทศ โดยผลการ วิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่ประกอบธุรกิจด้านโลจิสติกส์ชั้นนำระหว่างประเทศ จึงสรุปได้ว่า คุณภาพ ชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่ประกอบธุรกิจด้านโลจิสติกส์ แห่งหนึ่งในประเทศไทยประจำสำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาภาพรวมในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ดี แก่พนักงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านความมีความเป็น ประชาธิปไตยในองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทน ที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่ มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด อย่างไรก็ตามสำหรับ ลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า ด้านความมีความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น ส่วนด้านการได้รับค่าตอบแทน ที่เหมาะสมและยุติธรรม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

อัจฉริยวุฒิ ชัยมาตย์ (2566) แรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงอันดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านบูรณาการทางสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านธรรมณูขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและสุขลักษณะ และด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ธิดิญา เชื้อนโธสง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2566) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงาน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นเพศหญิงอยู่ในกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 31-45 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นประเภทข้าราชการ ซึ่งมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,000-30,000 บาท ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมบุคลากรกรมธุรกิจพลังงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำลงมา อยู่ในระดับมากคือ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม บุคลากรกรมธุรกิจพลังงาน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการได้รับความเป็นธรรมเสมอภาค ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการได้มีส่วนร่วมบูรณาการทางสังคมในหน่วยงาน ด้านการได้รับโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและมีความปลอดภัย และด้านการได้ทำงานที่มั่นคงและส่งเสริมความเจริญก้าวหน้า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

ชนาวุฒิ มูลจันทร์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การของวิทยาลัย สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัด อยู่ในระดับดีและ คุณภาพชีวิตการทำงานของครูในวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครู มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล รองลงมาคือด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม และต่ำสุดคือด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

สุพาสนา ศิริเลิศ และประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข (2565) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี โดยผลการวิจัยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความภูมิใจในองค์กร รองลงมาคือ ธรรมเนียมในองค์กรมาก การพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรสังคมความปลอดภัยในการทำงาน และ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามลำดับ และพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

พุทธรักษา พรหมดี (2564) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร (ส่วนกลาง) จากการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร (ส่วนกลาง) มากที่สุด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Walton (1974), Huse and Cummings (1985) และ Escap (1990)

ตารางที่ 2.3 ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	Walton (1975)	Huse and Cummings (1985)	Delamotte and Takezawa (1984)
ทิพวรรณ เบ้างาม (2567)	✓	✓	
เปรมฤดี ผ่องชมภู และคณะ (2567)	✓		
พชรณัฐ พลังชนะชัย และชัยยุทธ ชีโนกุล (2566)	✓	✓	
อัจฉริยวุฒิ ชัยมาตย์ (2566)	✓	✓	
ธิดิญา เชื้อนไธสง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2566)	✓	✓	✓
ชนาวุฒิ มุลจันทร์ และคณะ (2566)	✓		
สุพาสนา ศิริเลิศ และประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข (2565)	✓		✓
พุทธรักษา พรหมดี (2564)	✓	✓	

จากทฤษฎีกล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ส่วนใหญ่จะใช้ทฤษฎีของ Walton (1975) ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความปลอดภัย และการส่งเสริมสุขภาพ (3) ด้านการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของพนักงาน (4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (5) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น (6) ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยใน

องค์กร (7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

การศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการบริหารองค์กรสมัยใหม่ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดและประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กร องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานช่วยให้เราสามารถมองเห็นภาพรวมของสภาพแวดล้อมการทำงานในแต่ละองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยแต่ละองค์กรอาจมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันไปตามบริบทและลักษณะเฉพาะของหน่วยงานอย่างไรก็ตาม องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรนั้น ๆ การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานช่วยให้ผู้บริหารและนักทรัพยากรมนุษย์เข้าใจถึงการรับรู้และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น แม้ว่าแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน แต่โดยภาพรวมแล้ว องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น เป้าหมายสูงสุดของการศึกษาและพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน คือการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการศึกษาและพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากร อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว องค์กรที่ให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ย่อมมีความได้เปรียบในการดึงดูดและรักษามูลค่าบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ของพนักงาน

อภิศรา กองวงศ์ และอัครวรรณ์ แสงวิภาค (2567) อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย การคงอยู่ของพนักงาน (1) พฤติกรรมการลาออกโดยตรง (2) พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก (3) พฤติกรรมอื่น ๆ

ปัจจัยจูงใจ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับความยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบในงาน (5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุน (1) นโยบายและการบริหารองค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน (3) ความมั่นคงในการทำงาน (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (5) เงินเดือนและสวัสดิการ โดยผลการวิจัยปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ ความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับความยอมรับนับถือ และน้อยที่สุด คือ ความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้ง 5

ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือ เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารองค์การ และน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ตามลำดับ ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านพฤติกรรมผลการลาออกโดยตรง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านพฤติกรรมผลการลาออกโดยตรง ในลำดับความพึงพอใจสูงที่สุด พบว่า ท่านภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่าท่านได้ทำงานที่องค์กรนี้อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือท่านกำลังมองหางานอื่น เพื่อออกจากองค์กรนี้อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สิรินทร์ ชุ่มอินทรจักร (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งแห่งหนึ่งในประเทศ ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานภายในบริษัทลีสซิ่งแห่งหนึ่ง จำนวน 331 คน ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) และนำมาทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า (1) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน 3 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้ง 3 ด้านส่งผลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านหัวหน้างาน มีระดับการคงอยู่ในงานมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ และ (2) ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านการคงอยู่ พบว่า ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมปัจจัยที่ต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันองค์กร เพื่อที่จะรักษาให้พนักงานยังอยู่คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

พนัดดา ตรีเวทย์สีล และชินโสณ วิสฐนนธิกิจ (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ใช้แบบสอบถามจำนวน 160 ชุด เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t - test, One - Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยคำจูนมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง การคงอยู่ในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและปัจจัยคำจูนด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน องค์ประกอบ

ด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรณกร แพงกระโทก และสงกรานต์ กลั่นด้วง (2563) การคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลขอนแก่น ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล และ (1) ด้านวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร (2) ด้านความต่อเนื่องในงานและความมั่นคง (3) ด้านสวัสดิการ (4) ด้านความรับผิดชอบและการมีอิสระในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (7) ด้านผลตอบแทน (8) ด้านระบบงาน (9) ด้านการคงอยู่ในงาน ระยะเวลาในการทำงานที่โรงพยาบาลขอนแก่น ด้านประเพณีของการจ้างงานของโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนปัจจัยองค์กรต่อการคงอยู่ในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน ปัจจัยด้านองค์กรต่อการคงอยู่ในงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการคงอยู่ในงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซัชชม ทัพชุมพล (2562) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย การคงอยู่ในองค์กร (1) ระดับความต้องการลาออกจากองค์กรต่ำ (2) ระดับความต้องการลาออกจากองค์กรสูง ปัจจัยส่วนบุคคล (1) เพศ (2) อายุตัว (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษา (5) อายุงาน ปัจจัยค่าจ้างการทำงาน (1) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (3) นโยบายและการขององค์กร (4) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (5) ความก้าวหน้า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของคนเก่ง (1) ความเสียสละในการทำงาน (2) ความเป็นผู้นำ (3) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (4) ความทุ่มเทในการทำงาน (5) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สำหรับการศึกษา ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกับการคงอยู่ในองค์กร พบว่า ด้านการศึกษาที่แตกต่างก็มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กร พบว่า ปัจจัยค่าจ้างการทำงานและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของคนเก่งมีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในองค์กรหรือความผูกพันของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีสมรรถนะสูง และการศึกษา ระดับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีสมรรถนะสูง พบว่าระดับความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีสมรรถนะสูง อยู่ในระดับปานกลาง

จุไรวรรณ บินดุเหล็ม (2562) กล่าวว่า การวัดการคงอยู่ในองค์กรและการคงอยู่ในงานมักเน้นที่ระยะเวลาและความรู้สึกของบุคคลต่อการทำงานในองค์กร ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Cowin and Hengstberger-Sims (2006) มาประยุกต์ใช้เพื่อวัดความคิดและความรู้สึกของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเกี่ยวกับการวางแผนที่จะทำงานในองค์กร

ต่อไป เนื่องจากแนวคิดนี้เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายและครอบคลุมด้านความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดย ใช้มาตรวัด Rating Scale 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แบบสอบถามต้นฉบับมี 16 ข้อ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของบุคลากรใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจากที่บททบทวนมาผู้วิจัยได้ปรับลดเหลือ 10 ข้อเพื่อให้ เหมาะสมกับบริบทและการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในกรณีศึกษา พนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

จากทฤษฎีและแนวคิดกล่าวถึงองค์ประกอบของการคงอยู่ของพนักงานตามแนวคิดของ นักวิชาการหลายท่าน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ในองค์กรพบว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และมีปัจจัยหลายประการ ที่ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพและอยู่ในองค์กรได้ยาวนานนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับแนวคิดของ Mathis and Jackson (2006) ที่ระบุว่า การคงอยู่ในงานเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารจัดการได้ โดยได้เสนอปัจจัยด้านองค์การที่สนับสนุนความตั้งใจคงอยู่ในงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย คุณลักษณะ ขององค์การ ลักษณะงานและการปฏิบัติงาน โอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ การให้รางวัล สัมพันธภาพ ของบุคลากรในองค์กร โดยจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้าน องค์การตามแนวคิดของ Mathis and Jackson มีความสอดคล้องกับบริบทของพนักงาน สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความตั้งใจคงอยู่ ในงานของบุคลากร

อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของแต่ละปัจจัยอาจแตกต่างกันไปตามบริบทขององค์กร วัฒนธรรม และความต้องการของพนักงานแต่ละคน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การคงอยู่ในงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน รวมถึงความพึงพอใจ ในงาน ซึ่งทุกปัจจัยมีความสำคัญในการให้ภาพรวมของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความคง อยู่ในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากงานวิจัยดังกล่าว พบว่าปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือ การบูรณาการทาง สังคมหรือการทำงานร่วมกัน โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ความสมดุลระหว่าง ชีวิตกับการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความผูกพันในงานโดยส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานทาง ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ปัจจัยดังกล่าว

ทั้งนี้ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจในด้านความคงอยู่ของพนักงานเพื่อหาปัจจัยความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงานให้มีความพอดีและความต้องการในการทำงานของพนักงาน จึงเห็น ความสำคัญในปัจจัยดังกล่าวที่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรในการรักษามูลค่าบุคลากรที่มีคุณภาพและสร้าง

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน การเข้าใจเรื่องนี้ช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ และลดผลกระทบจากการสูญเสียพนักงาน เพื่อตอบโจทยในการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา พนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำนวน 1,675 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน โดยพิจารณาจากเนื้อหาให้สอดคล้อง และครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ และสมมุติฐานการศึกษา
3. ดำเนินการร่างแบบสอบถามฉบับร่าง
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
5. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตาม ที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้เสนอแนะ
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วกำหนดให้มีการทดลองเก็บข้อมูลเบื้องต้น Pilot Test แล้วทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะ ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน
8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ จำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าวัดอัลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha) โดยค่าตัวสถิติจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 และค่าที่ยอมรับได้ของตัวสถิติคือ มากกว่า 0.7

3.2.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน ซึ่งเป็นพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย นั้น ซึ่งมีระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานที่มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงสามารถแสดงความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยแบ่งเป็นจำนวน 7 ข้อ คือข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับชั้นการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) (รวมค่าตอบแทน เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง) อายุงาน ประเภทของส่วนงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาและปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัย (สิรินทร์ ชุ่มอินทรจักร, 2566)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้วิจัยได้ศึกษาและปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัย นรินทร์ อบแพทย์ (2563) พัทธนันท์ ห้วยหงษ์ทอง (2563) และสราวลี แสงแสง (2559)

ส่วนที่ 3 การวัดความตั้งใจอยู่ในองค์กรที่มีผลต่ออัตราการคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้วิจัยได้ศึกษาและปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัย จุไรวรรณ บินดุเหลี่ยม (2562) ธนพร ปทุมรังสรรค์ (2557) และสิรินทร์ ชุ่มอินทรจักร (2566)

โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scales)

โดยในส่วนที่ 2 มี 5 ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจมาก	5 คะแนน
พึงพอใจ	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	2 คะแนน
ไม่พึงพอใจเลย	1 คะแนน

โดย ส่วนที่ 3 มี 5 ระดับความคิดเห็น ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงจะสามารถแบ่งเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดระดับความหมายได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1.00 – 1.80	ส่งผลอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ส่งผลอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ส่งผลอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบ การวิเคราะห์สมการถดถอย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3.1 ความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรอุปประสิทธิ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร เพื่อดูเนื้อหาและทำการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้อง ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาได้แนะนำในส่วนของความเที่ยงตรงโดยทำการปรับปรุงเนื้อหาในแบบสอบถาม

3.3.2 ความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม (Pretest) ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา โดยการนำป่วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยใช้วิธีของ Cronbach's Alpha

3.3.3 Pilot Test

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 ชุด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ ครอน แบ์ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งใช้วัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแสดงผลค่าความเชื่อมั่นได้ 0.918

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ โดยใช้ Google Form และแจกจ่ายลิงก์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานไปยังทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา : พนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

ทำการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่มีผู้จัดทำไว้ เช่น หนังสือ บทความ เอกสาร วารสารงานวิจัยงานนิพนธ์ สารนิพนธ์ การศึกษาโดยอิสระ แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยสถาบันต่าง ๆ และหน่วยงานราชการ

3.4.2 แบบข้อมูลปฐมภูมิ

การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำนวน 1,675 คน โดยข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับชั้นการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมค่าตอบแทน เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง) อายุงาน ประเภทของส่วนงาน ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และการวัดความตั้งใจอยู่ในองค์กรที่มีผลต่ออัตราการคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 วิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research Method)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรงานวิจัย

3.5.2 เชิงอนุมาน

โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ SPSS การใช้การวิเคราะห์แปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี) กับการคงอยู่ของพนักงาน การวิเคราะห์ข้อมูลถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านใดมีผลต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานมากที่สุด

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจะใช้สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์หรือประสิทธิภาพในการทำนาย
S.E.	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3.1 สรุปแนวทางการทำการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา	คำถามของการศึกษา	ระเบียบวิธีวิจัย
1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	1. ระดับความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย แตกต่างกันหรือไม่	เชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ คือ พนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ผู้วิจัยได้กำหนดใช้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานใดที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	ระเบียบวิธีวิจัยแบบวิธีการสำรวจออนไลน์ (Online Survey) จำนวนทั้งหมด 1,675 คน



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้ทั้งหมดจำนวน 486 ชุด จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,675 คน (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567) คิดเป็นร้อยละ 29 ของจำนวนประชากร โดยรายละเอียดค่าความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน และประเภทของส่วนงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	110	22.63
หญิง	372	76.54
ไม่ระบุ	4	0.82
รวม	486	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 76.54 เพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 และไม่ระบุเพศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 28 ปี	46	9.47
29 – 45 ปี	396	81.48
46 – 60 ปี	44	9.05
รวม	486	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 29 – 45 ปี จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 81.48 อายุ 21 – 28 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.47 และอายุ 46 - 60 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	274	56.38
สมรส	204	41.98
หย่าร้าง	8	1.65
รวม	486	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 56.38 สถานภาพสมรส จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.65

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	14	2.88
ปริญญาตรี	336	69.14
ปริญญาโท	132	27.16
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	4	0.82
รวม	486	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 69.14 ระดับปริญญาโท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 27.16 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 และระดับการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	16	3.29
15,001 - 25,000 บาท	166	34.16
25,001 - 35,000 บาท	224	46.09
35,001 - 45,000 บาท	60	12.35
ตั้งแต่ 45,001 บาท ขึ้นไป	20	4.12
รวม	486	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 รายได้ 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 34.16 รายได้ 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 รายได้ตั้งแต่ 45,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.12 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	120	24.69
ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	60	12.35
ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	130	26.75
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	176	36.21
รวม	486	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 36.21 ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 24.69 และตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามประเภทของส่วนงาน

ประเภทของส่วนงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักวิชา	86	17.70
ศูนย์	180	37.04
สถาบัน	40	8.23
สำนักงานวิชาการ	78	16.05
สำนักงานบริหารกลาง	86	17.70
หน่วยงานพิเศษ	16	3.29
รวม	486	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในประเภทส่วนงาน ศูนย์ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 สำนักวิชา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 สำนักงานบริหารกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 สำนักงานวิชาการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 สถาบัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.23 และหน่วยงานพิเศษ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

รายละเอียดข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อบรรยากาศคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. ท่านพึงพอใจต่อความร่วมมือและความช่วยเหลือที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานในระดับใด	4.10	0.823	มาก	2
2. ท่านพึงพอใจต่อความสามัคคีและการยอมรับความคิดเห็นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานในระดับใด	4.00	0.887	มาก	3
3. ท่านพึงพอใจต่อการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับใด	4.20	0.834	มาก	1
4. ท่านพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือความก้าวหน้าขององค์กรก่อนปฏิบัติงานในระดับใด	3.67	0.926	มาก	4
รวม	3.99	0.724	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับใด ($\bar{X}$ = 4.20) รองลงมา ท่านพึงพอใจต่อความร่วมมือและความช่วยเหลือที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานในระดับใด ($\bar{X}$ = 4.10) ท่านพึงพอใจต่อความสามัคคีและการยอมรับความคิดเห็นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานในระดับใด ($\bar{X}$ = 4.00) และท่านพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือความก้าวหน้าขององค์กรก่อนปฏิบัติงานในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ

โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. ท่านพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องใช้ความรู้ความสามารถในระดับใด	3.85	0.955	มาก	6
2. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะการทำงานของตนเองในระดับใด	3.87	0.864	มาก	5
3. ท่านพึงพอใจต่อการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เข้าร่วมประชุมหรืออบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานในระดับใด	3.87	1.015	มาก	4
4. ท่านพึงพอใจต่อตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันในระดับใด	3.95	0.895	มาก	2
5. ท่านพึงพอใจต่อการยอมรับและความมั่นใจในหน้าที่การงานของท่านจากสมาชิกในครอบครัวในระดับใด	4.26	0.820	มากที่สุด	1
6. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการกำหนดหรือปรับ ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายในระดับใด	3.93	0.834	มาก	3
7. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่านในระดับใด	3.31	1.044	ปานกลาง	7
รวม	3.86	0.684	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.8622$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านพึงพอใจต่อการยอมรับและความมั่นใจในหน้าที่การงานของท่านจากสมาชิกในครอบครัวในระดับใด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา ท่านพึงพอใจต่อตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันในระดับใด ($\bar{X} = 3.95$) ท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการกำหนดหรือปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายในระดับใด ($\bar{X} = 3.93$) ท่านพึงพอใจต่อการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เข้าร่วมประชุมหรืออบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานในระดับใด ($\bar{X} = 3.87$) ท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะการทำงานของตนเองในระดับใด ($\bar{X} = 3.87$) ท่านพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องใช้ความรู้ความสามารถในระดับใด ($\bar{X} = 3.85$) และท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่านในระดับใด ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อบัณฑิตคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานในระดับใด	3.77	0.983	มาก	4
2. ท่านพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม แสงสว่าง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานในระดับใด	3.96	0.969	มาก	2
3. ท่านพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยและอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุที่องค์กรจัดไว้ในระดับใด	3.77	0.977	มาก	5
4. ท่านพึงพอใจต่อการดูแลความปลอดภัยในการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ในระดับใด	3.70	0.883	มาก	8
5. ท่านพึงพอใจต่อการอบรมหรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุในระดับใด	3.74	0.953	มาก	7
6. ท่านพึงพอใจต่อความเพียงพอและความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานในระดับใด	3.83	0.945	มาก	3
7. ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่องค์กรจัดให้ในระดับใด	3.77	0.932	มาก	6
8. ท่านพึงพอใจต่อการจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีในระดับใด	4.24	0.833	มากที่สุด	1
รวม	3.84	0.733	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.8499) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านพึงพอใจต่อการจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีในระดับใด ($\bar{X}$ = 4.24) รองลงมา ท่านพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม แสงสว่าง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.96) ท่านพึงพอใจต่อความเพียงพอและความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.83) ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.77) ท่านพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยและอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุที่องค์กรจัดไว้ในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.77) ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่องค์กรจัดให้ในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.77) ท่านพึงพอใจต่อการอบรม

หรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.74) และท่านพึงพอใจต่อการดูแลความปลอดภัยในการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. ท่านพึงพอใจต่อความเหมาะสมของรายได้รวมต่อเดือนกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบในระดับใด	3.54	0.983	มาก	3
2. ท่านพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระดับใด	3.63	1.113	มาก	2
3. ท่านพึงพอใจต่อสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ในระดับใด	3.74	0.923	มาก	1
4. ท่านพึงพอใจต่อความเพียงพอของรายได้รวมต่อเดือนสำหรับการดำรงชีพในปัจจุบันในระดับใด	3.35	1.005	ปานกลาง	5
5. ท่านพึงพอใจต่อความยุติธรรมของสวัสดิการและรายได้รวมต่อเดือนเมื่อเทียบกับตำแหน่งเดียวกันในหน่วยงานอื่นในระดับใด	3.40	1.079	ปานกลาง	4
รวม	3.53	0.851	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.5300) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านพึงพอใจต่อสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.74) รองลงมา ท่านพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.63) ท่านพึงพอใจต่อความเหมาะสมของรายได้รวมต่อเดือนกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.54) ท่านพึงพอใจต่อความยุติธรรมของสวัสดิการและรายได้รวมต่อเดือนเมื่อเทียบกับตำแหน่งเดียวกันในหน่วยงานอื่นในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.40) และท่านพึงพอใจต่อความเพียงพอของรายได้รวมต่อเดือนสำหรับการดำรงชีพในปัจจุบันในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. ท่านพึงพอใจต่อภาระงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและจิตใจ (เช่น ความเครียด ปัญหาการนอนหลับ หรือการเจ็บป่วย) ในระดับใด	3.28	1.069	ปานกลาง	6
2. ท่านพึงพอใจต่อความเหมาะสมของปริมาณงานกับช่วงเวลาทำงานในแต่ละวันในระดับใด	3.35	1.069	ปานกลาง	5
3. ท่านพึงพอใจต่อเวลาในวันหยุดที่ได้ให้กับครอบครัวในระดับใด	4.01	0.926	มาก	2
4. ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ให้ครอบครัวของบุคลากรมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในระดับใด (เช่น งานวันเด็ก วันสงกรานต์ หรือวันครอบครัว)	3.58	1.006	มาก	4
5. ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องทำงานนอกเวลาหรือนำงานกลับไปทำที่บ้านในระดับใด	4.14	1.034	มาก	1
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อเวลาพักผ่อนและโอกาสในการดูแลสุขภาพของตนเองที่มีอย่างเหมาะสมในระดับใด	3.89	0.944	มาก	3
รวม	3.70	0.759	มาก	

จากตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.7074) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องทำงานนอกเวลาหรือนำงานกลับไปทำที่บ้านในระดับใด ($\bar{X}$ = 4.14) รองลงมา ท่านพึงพอใจต่อเวลาในวันหยุดที่ได้ให้กับครอบครัวในระดับใด ($\bar{X}$ = 4.01) ท่านมีความพึงพอใจต่อเวลาพักผ่อนและโอกาสในการดูแลสุขภาพของตนเองที่มีอย่างเหมาะสมในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.89) ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ให้ครอบครัวของบุคลากรมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในระดับใด (เช่น งานวันเด็ก วันสงกรานต์ หรือวันครอบครัว) ($\bar{X}$ = 3.58) ท่านพึงพอใจต่อความเหมาะสมของปริมาณงานกับช่วงเวลาทำงานในแต่ละวันในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.35) และท่านพึงพอใจต่อภาระงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและจิตใจ (เช่น ความเครียด ปัญหาการนอนหลับ หรือการเจ็บป่วย) ในระดับใด ($\bar{X}$ = 3.28) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการวัดการคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

รายละเอียดข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม การวัดการคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของการวัดการคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การวัดการคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการของ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	4.12	1.006	มาก	2
2. ท่านมีความคาดหวังว่าจะทำงานนี้ต่อไปในที่ทำงานเดิม	3.97	1.027	มาก	4
3. แผนการของช่วงชีวิตที่เหลือคือการทำงานที่องค์กรนี้ต่อไป ตราบเท่าที่ท่านทำได้	3.88	1.128	มาก	6
4. ท่านเลือกอาชีพนี้เพราะเป็นความต้องการของตนเอง	4.08	1.016	มาก	3
5. ท่านทุ่มเทตั้งใจทำงานในองค์กรแห่งนี้อย่างเต็มที่	4.55	0.668	มากที่สุด	1
6. แม้ว่างค์กรอื่นให้ข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่าแก่ท่าน ท่านก็ไม่คิดที่จะลาออก	3.34	1.223	ปานกลาง	10
7. ท่านไม่ได้รู้สึกว่าการทำงานที่องค์กรแห่งนี้เป็นการผูกมัด ตัวเอง	3.85	1.053	มาก	7
8. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	3.91	0.933	มาก	5
9. ท่านไม่ได้กำลังมองหาอาชีพอื่น เพื่อต้องการจะเปลี่ยนงาน	3.51	1.295	มาก	9
10. ท่านไม่มีแผนการจะลาออกจากองค์กรในเร็วนี้	3.83	1.268	มาก	8
รวม	3.90	0.812	มาก	

จากตารางที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการวัดการคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X}$ = 3.9037) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านทุ่มเทตั้งใจทำงานในองค์กรแห่งนี้อย่างเต็มที่ ($\bar{X}$ = 4.55) รองลงมา ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ($\bar{X}$ = 4.12) ท่านเลือกอาชีพนี้เพราะเป็นความต้องการของตนเอง ($\bar{X}$ = 4.08) ท่านมีความคาดหวังว่าจะทำงานนี้ต่อไปในที่ทำงานเดิม ($\bar{X}$ = 3.97) ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ($\bar{X}$ = 3.91) แผนการของช่วงชีวิตที่เหลือคือการทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่ท่านทำได้ ($\bar{X}$ = 3.88) ท่านไม่ได้รู้สึกว่าการทำงานที่

องค์กรแห่งนี้เป็นการผูกมัดตัวเอง ($\bar{X}= 3.85$)ท่านไม่มีแผนการจะลาออกจากองค์กรในเร็วนี้ ($\bar{X}= 3.83$) ท่านไม่ได้กำลังมองหาอาชีพอื่น เพื่อต้องการจะเปลี่ยนงาน ($\bar{X}= 3.51$) และ แม้ว่าองค์กรอื่นให้ข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่าแก่ท่าน ท่านก็ไม่คิดที่จะลาออก ($\bar{X}= 3.34$) ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.4.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

H_0 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

H_1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ตารางที่ 4.14 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ANOVA						
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
เพศ	Between Groups	56.114	143	0.392	3.860	0.000***
	Within Groups	34.767	342	0.102		
	Total	90.881	485			
อายุ	Between Groups	44.425	143	0.311	2.332	0.000***
	Within Groups	45.567	342	0.133		
	Total	89.992	485			
สถานภาพ	Between Groups	78.645	143	0.550	3.256	0.000***
	Within Groups	57.767	342	0.169		
	Total	136.412	485			
ระดับการศึกษา	Between Groups	82.167	143	0.575	4.166	0.000***
	Within Groups	47.167	342	0.138		
	Total	129.333	485			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

		ANOVA				
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รายได้	Between Groups	211.639	143	1.480	3.652	0.000***
	Within Groups	138.600	342	0.405		
	Total	350.239	485			
อายุงาน	Between Groups	408.629	143	2.858	3.544	0.000***
	Within Groups	275.733	342	0.806		
	Total	684.362	485			
ประเภทของส่วนงาน	Between Groups	632.000	143	4.420	3.344	0.000***
	Within Groups	452.000	342	1.322		
	Total	1084.000	485			

หมายเหตุ *** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน จำนวน 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีค่า Sig. ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน และประเภทของส่วนงาน เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.15 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ

		ANOVA				
ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
เพศ	Between Groups	4.051	14	0.289	1.570	0.084
	Within Groups	86.830	471	0.184		
	Total	90.881	485			
อายุ	Between Groups	6.915	14	0.494	2.801	0.000***
	Within Groups	83.076	471	0.176		
	Total	89.992	485			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ANOVA						
ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและ ความก้าวหน้าในอาชีพ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
สถานภาพ	Between Groups	8.998	14	0.643	2.376	0.003**
	Within Groups	127.413	471	0.271		
	Total	136.412	485			
ระดับการศึกษา	Between Groups	7.993	14	0.571	2.216	0.007**
	Within Groups	121.340	471	0.258		
	Total	129.333	485			
รายได้	Between Groups	13.049	14	0.932	1.302	0.202
	Within Groups	337.190	471	0.716		
	Total	350.239	485			
อายุงาน	Between Groups	12.442	14	0.889	0.623	0.847
	Within Groups	671.920	471	1.427		
	Total	684.362	485			
ประเภทของ ส่วนงาน	Between Groups	59.731	14	4.266	1.962	0.019*
	Within Groups	1024.269	471	2.175		
	Total	1084.000	485			

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า Sig. ในด้านประเภทของส่วนงานเท่ากับ 0.019 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Sig. ในด้านสถานภาพ เท่ากับ 0.003 และด้านระดับการศึกษาเท่ากับ 0.007 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีค่า Sig. ในด้านอายุเท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.16 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ANOVA						
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
เพศ	Between Groups	8.251	23	0.359	2.006	0.004**
	Within Groups	82.630	462	0.179		
	Total	90.881	485			
อายุ	Between Groups	9.201	23	0.400	2.288	0.001**
	Within Groups	80.791	462	0.175		
	Total	89.992	485			
สถานภาพ	Between Groups	12.725	23	0.553	2.067	0.003**
	Within Groups	123.686	462	0.268		
	Total	136.412	485			
ระดับการศึกษา	Between Groups	12.303	23	0.535	2.112	0.002**
	Within Groups	117.030	462	0.253		
	Total	129.333	485			
รายได้	Between Groups	40.346	23	1.754	2.615	0.000***
	Within Groups	309.893	462	0.671		
	Total	350.239	485			
อายุงาน	Between Groups	68.242	23	2.967	2.225	0.001**
	Within Groups	616.120	462	1.334		
	Total	684.362	485			
ประเภทของ ส่วนงาน	Between Groups	86.591	23	3.765	1.744	0.018*
	Within Groups	997.409	462	2.159		
	Total	1084.000	485			

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.05 โดยมีค่า Sig ในด้านประเภทของส่วนงานเท่ากับ 0.018 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Sig ในด้านเพศ เท่ากับ 0.004 ด้านอายุ เท่ากับ 0.001 ด้านสถานภาพ เท่ากับ 0.003 ด้านระดับการศึกษา เท่ากับ 0.002 และด้านอายุงานเท่ากับ 0.001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีค่า Sig ในด้านรายได้เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.17 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

ANOVA						
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
เพศ	Between Groups	11.384	27	0.422	2.429	0.000***
	Within Groups	79.497	458	0.174		
	Total	90.881	485			
อายุ	Between Groups	8.146	27	0.302	1.688	0.018*
	Within Groups	81.846	458	0.179		
	Total	89.992	485			
สถานภาพ	Between Groups	14.844	27	0.550	2.071	0.001**
	Within Groups	121.568	458	0.265		
	Total	136.412	485			
ระดับการศึกษา	Between Groups	10.865	27	0.402	1.556	0.039*
	Within Groups	118.468	458	0.259		
	Total	129.333	485			
รายได้	Between Groups	46.574	27	1.725	2.602	0.000***
	Within Groups	303.665	458	0.663		
	Total	350.239	485			
อายุงาน	Between Groups	46.862	27	1.736	1.247	0.185
	Within Groups	637.500	458	1.392		
	Total	684.362	485			
ประเภทของส่วนงาน	Between Groups	112.310	27	4.160	1.961	0.003**
	Within Groups	971.690	458	2.122		
	Total	1084.000	485			

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ จำนวน 6 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า Sig ในด้านประเภทของอายุเท่ากับ 0.018 และด้านระดับการศึกษาเท่ากับ 0.039 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Sig ในด้านสถานภาพ เท่ากับ 0.001 และด้านประเภทของส่วนงาน เท่ากับ 0.003 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีค่า Sig ในด้านเพศเท่ากับ 0.000 และในด้านรายได้เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.18 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ANOVA						
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
เพศ	Between Groups	5.956	19	0.313	1.720	0.030 [*]
	Within Groups	84.925	466	0.182		
	Total	90.881	485			
อายุ	Between Groups	5.989	19	0.315	1.749	0.026 [*]
	Within Groups	84.003	466	0.180		
	Total	89.992	485			
สถานภาพ	Between Groups	10.797	19	0.568	2.108	0.004 ^{**}
	Within Groups	125.615	466	0.270		
	Total	136.412	485			
ระดับการศึกษา	Between Groups	13.622	19	0.717	2.887	0.000 ^{***}
	Within Groups	115.711	466	0.248		
	Total	129.333	485			
รายได้	Between Groups	33.428	19	1.759	2.588	0.000 ^{***}
	Within Groups	316.810	466	0.680		
	Total	350.239	485			
อายุงาน	Between Groups	58.221	19	3.064	2.281	0.002 ^{**}
	Within Groups	626.141	466	1.344		
	Total	684.362	485			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

		ANOVA				
ความสมดุระหว่างชีวิตกับการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ประเภทของ	Between Groups	93.115	19	4.901	2.305	0.001**
ส่วนงาน	Within Groups	990.885	466	2.126		
Total		1084.000	485			

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุระหว่างชีวิตกับการทำงาน จำนวน 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า Sig ในด้านเพศเท่ากับ 0.030 และในด้านอายุเท่ากับ 0.026 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Sig ในด้านสถานภาพ เท่ากับ 0.004 ด้านอายุงาน เท่ากับ 0.002 และด้านประเภทของส่วนงาน เท่ากับ 0.001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีค่า Sig ในระดับการศึกษาเท่ากับ 0.000 และในด้านรายได้เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.19 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

		ANOVA				
ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
เพศ	Between Groups	56.114	143	0.392	3.860	0.000***
	Within Groups	34.767	342	0.102		
	Total	90.881	485			
อายุ	Between Groups	44.425	143	0.311	2.332	0.000***
	Within Groups	45.567	342	0.133		
	Total	89.992	485			
สถานภาพ	Between Groups	78.645	143	0.550	3.256	0.000***
	Within Groups	57.767	342	0.169		
	Total	136.412	485			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ANOVA						
ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระดับการศึกษา	Between Groups	82.167	143	0.575	4.166	0.000***
	Within Groups	47.167	342	0.138		
	Total	129.333	485			
รายได้	Between Groups	211.639	143	1.480	3.652	0.000***
	Within Groups	138.600	342	0.405		
	Total	350.239	485			
อายุงาน	Between Groups	408.629	143	2.858	3.544	0.000***
	Within Groups	275.733	342	0.806		
	Total	684.362	485			
ประเภทของ ส่วนงาน	Between Groups	632.000	143	4.420	3.344	0.000***
	Within Groups	452.000	342	1.322		
	Total	1084.000	485			

หมายเหตุ *** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีค่า Sig ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน และประเภทของส่วนงาน เท่ากับ 0.000

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ตารางที่ 4.20 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ANOVA ค่า Mean							
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย							
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าอาชีพ	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	
เพศ	ชาย	110	3.9818	3.9404	3.9136	3.4473	3.7607
	หญิง	372	4.0013	3.8423	3.8241	3.5559	3.6903
	ไม่ระบุ	4	3.5000	3.5700	4.5000	3.4000	3.8350
	รวม	468	3.9928	3.8622	3.8499	3.5300	3.7074
อายุ	21-28 ปี	46	4.2935	4.1057	4.1809	3.8609	4.2109
	29-45 ปี	396	3.9482	3.8475	3.8077	3.4818	3.6476
	46-60 ปี	44	4.0795	3.7405	3.8836	3.6182	3.7200
	รวม	486	3.9928	3.8622	3.8499	3.5300	3.7074
สถานภาพ	โสด	274	3.9690	3.8291	3.8269	3.4876	3.7193
	สมรส	204	4.0294	3.9083	3.8821	3.5804	3.6832
	หย่าร้าง	8	3.8750	3.8225	3.8175	3.7000	3.9175
	รวม	486	3.9928	3.8622	3.8499	3.5300	3.7074
ระดับการศึกษา	ปวส.	14	4.2143	3.9586	3.7529	3.2571	3.5957
	ป.ตรี	336	3.9940	3.8783	3.8525	3.6024	3.7582
	ป.โท	132	3.9924	3.8394	3.8736	3.4182	3.6268
	อื่น ๆ	4	3.1250	2.9250	3.1900	2.1000	2.5000
	รวม	486	3.9928	3.8622	3.8499	3.5300	3.7074
รายได้	>15,000 บาท	16	4.2500	4.0888	4.2200	3.9750	3.9588
	15,001-25,000 บาท	166	4.0422	3.8812	3.8318	3.5084	3.7818
	25,001-35,000 บาท	224	3.9286	3.8429	3.8116	3.5179	3.6803
	35,001-45,000 บาท	60	3.9917	3.9043	3.9683	3.5133	3.6383
	<45,0001 บาท	20	4.1000	3.6140	3.7780	3.5400	3.4010
	รวม	486	3.9928	3.8622	3.8499	3.5300	3.7074
อายุงาน	1-3 ปี	120	4.0125	3.9095	3.8978	3.5667	3.9200
	3-5 ปี	60	4.0917	4.0527	3.9350	3.6733	3.7950
	5-10 ปี	130	3.8654	3.6703	3.6886	3.3323	3.5337
	>10 ปี	176	4.0398	3.9068	3.9074	3.6023	3.6610
	รวม	486	3.9928	3.8622	3.8499	3.5300	3.7074
ประเภทของส่วนงาน	สำนักวิชา	86	3.9012	3.7972	3.7784	3.5302	3.5270
	ศูนย์	180	4.0333	3.9206	3.9102	3.4911	3.7356
	สถาบัน	40	3.8750	3.8710	4.0460	3.5400	3.8505
	สำนักงานวิชาการ	78	3.9808	3.8241	3.6564	3.5590	3.8297
	สำนักงานบริหารกลาง	86	4.0581	3.8898	3.9065	3.6233	3.6709
	หน่วยงานพิเศษ	16	4.0313	3.5713	3.7050	3.3000	3.6038
รวม		486	3.9928	3.8622	3.8499	3.5300	3.7074

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และประเภทของส่วนงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ในแต่ละด้านดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง จำนวน 372 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าเพศชาย จำนวน 110 คนเล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันสูงที่สุด (Mean = 4.0013) ในขณะที่เพศชายมีความพึงพอใจในด้านนี้รองลงมา (Mean = 3.9818) สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ที่ไม่ได้ระบุเพศมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญ (Mean = 4.5000)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุกลุ่มอายุ 21-28 ปี ซึ่งเป็นช่วง Generation Z จำนวน 46 คน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกด้านสูงที่สุดอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Mean = 4.2935) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Mean = 4.2109) ในทางกลับกัน กลุ่มอายุ 29-45 ปี Generation Y จำนวน 396 คน และ 46-60 ปี Generation X จำนวน 44 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ต่ำกว่า

3. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 204 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกด้านสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด จำนวน 274 คน และหย่าร้าง จำนวน 8 คน โดยเฉพาะในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Mean = 4.0294) และด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ (Mean = 3.9083)

4. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 14 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันสูงที่สุด (Mean = 4.2143) ในขณะที่ผู้มีการศึกษาอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมต่ำกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญ

5. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้ กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 16 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Mean = 4.2200) และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Mean = 3.9750)

6. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุงาน กลุ่มอายุงาน 3-5 ปี จำนวน 60 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Mean = 4.0917) และด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ (Mean = 4.0527) สูงที่สุด ในขณะที่กลุ่มอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 130 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในทุกด้าน

7. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามประเภทของส่วนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนงานสถาบัน จำนวน 40 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพสูงที่สุด (Mean = 4.0460) และในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Mean = 3.8505) ในขณะที่ส่วนงานศูนย์ จำนวน 180 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่าส่วนงานอื่น ๆ

ข้อสรุปจากผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มมีความต้องการและมุมมองต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันไป ซึ่งองค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

4.4.2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

H_0 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

H_1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ตารางที่ 4.21 ค่าสหสัมพันธ์ Pearson ของตัวแปรที่ใช้ทดสอบในสมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

Correlations					
	การบูรณาการ ทางสังคมหรือ การทำงาน ร่วมกัน	โอกาสในการ พัฒนาตนเองและ ความก้าวหน้าใน อาชีพ	สภาพแวดล้อม การทำงานที่ ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ	ค่าตอบแทน ที่เป็นธรรม และเพียงพอ	ความสมดุล ระหว่าง ชีวิตกับการ ทำงาน
การบูรณาการทาง สังคมหรือการ ทำงานร่วมกัน	1				
โอกาสในการ พัฒนาตนเองและ ความก้าวหน้าใน อาชีพ	.791**	1			
สภาพแวดล้อมการ ทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริม สุขภาพ	.632**	.669**	1		
ค่าตอบแทนที่เป็น ธรรมและเพียงพอ	.670**	.697**	.665**	1	
ความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการ ทำงาน	.587**	.620**	.584**	.644**	1

หมายเหตุ **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ค่าสหสัมพันธ์ Pearson ของตัวแปรที่ใช้ทดสอบในสมมติฐาน พบว่าวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษาวิจัยพบได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.584 – 0.791 มีค่าไม่เกิน 1.00 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

Model Summary								
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
0.717	0.514	0.509	0.56943	0.514	101.411	5	480	0.000***

หมายเหตุ ตัวแปรอิสระ : การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โอกาสในการพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.22 ค่า R เท่ากับ 0.717 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งมีค่าขนาดความสัมพันธ์ร้อยละ 71.70 และค่า R^2 เท่ากับ 0.514 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายการต่อการมีผลต่อคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้ร้อยละ 51.40

ตารางที่ 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	164.413	5	32.883	101.411	0.000***
Residual	155.640	480	0.324		
Total	320.053	485			

หมายเหตุ *** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคง
อยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.526	0.165		3.185	0.002
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X1)	0.213	0.061	0.190	3.466	0.001 **
โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ (X2)	0.427	0.069	0.360	6.174	0.000 ***
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X3)	0.001	0.052	0.001	0.017	0.987
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (X4)	0.186	0.049	0.195	3.834	0.000 ***
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (X5)	0.058	0.048	0.055	1.222	0.222

หมายเหตุ *** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และ 0.01 ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X1) โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ (X2) และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (X4) และโดยค่ามาตรฐานสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ (X2) Beta = 0.360

ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (X4) Beta = 0.195

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X1) Beta = 0.190 ตามลำดับ

ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (0.360) X_2 + (0.195) X_4 + (0.190) X_1$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.526 + 0.213(X_1) + 0.427(X_2) + 0.001(X_3) + 0.186(X_4) + 0.058(X_5)$$

จากค่าสัมประสิทธิ์สามารถเขียนอธิบายได้ดังนี้ เมื่อโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้น 0.427 หน่วย ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้น 0.186 หน่วย และการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้น 0.213 หน่วย ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_3) และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (X_5) ไม่พบว่ามอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้แก่ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน แม้จะมีความสำคัญในภาพรวมของคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ในการศึกษานี้ไม่พบว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	ยอมรับสมมติฐาน
1. ด้านเพศ	ยอมรับสมมติฐาน
2. ด้านอายุ	ยอมรับสมมติฐาน
3. ด้านระดับการศึกษา	ยอมรับสมมติฐาน
4. ด้านสถานภาพ	ยอมรับสมมติฐาน
5. ด้านรายได้	ยอมรับสมมติฐาน
6. ด้านอายุงาน	ยอมรับสมมติฐาน
7. ประเภทของส่วนงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	ยอมรับสมมติฐาน
1. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน
3. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	ยอมรับสมมติฐาน
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา : พนักงานระดับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย รวมถึงศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยมีแหล่งข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำนวน 486 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการคงอยู่ในงานของพนักงาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.54 เนื่องจากพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีจำนวนเพศหญิง ร้อยละ 68.10 และจำนวนเพศชาย ร้อยละ 31.90 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด จึงส่งผลให้ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 29-45 ปี ร้อยละ 81.48 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 56.38 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.14 มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท ร้อยละ 46.09 และมีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.21 ส่วนประเภทของส่วนงานส่วนใหญ่คือศูนย์ ร้อยละ 37.04

5.1.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

โดยภาพรวม พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจำนวน 5 ด้าน รายละเอียดดังนี้

ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.20$)

ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการยอมรับและความมั่นใจในหน้าที่การงานจากสมาชิกในครอบครัว ($\bar{X} = 4.26$)

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ($\bar{X} = 4.24$)

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 3.74$)

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการไม่ต้องทำงานนอกเวลาหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน ($\bar{x} = 4.14$)

5.1.3 การคงอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความทุ่มเทตั้งใจทำงานในองค์กรแห่งนี้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.55$)

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งด้านประชากรศาสตร์ทั้ง 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีรายละเอียดดังนี้ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) สถานภาพ (Sig = 0.000) รายได้ (Sig = 0.000) อายุงาน (Sig = 0.000) และประเภทของส่วนงาน (Sig = 0.000) โดยมีผลกับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรายละเอียดดังนี้

ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พบว่าทุกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig = 0.000)

ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า เพศ รายได้ และอายุงาน ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่าทุกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่าอายุงานไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบว่าทุกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแสดงให้เห็นว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างชัดเจน โดยพนักงานหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าพนักงานชายเล็กน้อย โดยเฉพาะด้านการบูรณาการทางสังคม พนักงานอายุ 21-28 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในทุกด้าน ส่วนพนักงานสมรสมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้โสด พนักงานที่ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีความพึงพอใจด้านการทำงานร่วมกันสูงสุด และพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจทุกด้านสูงสุด นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปีมีความพึงพอใจด้านการบูรณาการทางสังคมและโอกาสพัฒนาตนเองสูงสุด ในขณะที่พนักงานสังกัดสถาบันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยสูงสุด และพนักงานสังกัดศูนย์มีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าส่วนงานอื่น ๆ

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\beta = 0.190$, Sig = 0.001), โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ($\beta = 0.360$, Sig = 0.000), และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ($\beta = 0.195$, Sig = 0.000)

ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z=0.360X_2+0.195X_4+0.190X_1$$

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$Y=0.526+0.213(X_1)+0.427(X_2)+0.001(X_3)+0.186(X_4)$$

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน และประเภทของส่วนงาน ล้วนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานที่มีอายุ รายได้ และอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Walton (1975) คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 8 องค์ประกอบที่สำคัญ โดยเฉพาะในด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน และโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ที่สะท้อนผ่านความแตกต่างตามระดับการศึกษาและอายุงาน อีกทั้งงานวิจัยของ ธิติญา เชื้อนโรตอง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2566) ที่ชี้ว่าลักษณะประชากร เช่น อายุและรายได้ มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานนาน มักมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงานใหม่ แต่ทั้งนี้ในส่วนของการปัจจัยด้านประชากรศาสตร์งานวิจัยของ จุไรวรรณ บินดุหลิม (2562) ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่สัมพันธ์กับความตั้งใจอยู่ในงาน ของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ซึ่งความแตกต่างและสาเหตุที่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยนี้เนื่องจากบริบทขององค์กรที่ต่างกัน รวมทั้งลักษณะงานที่เฉพาะเจาะจงของพนักงานสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกันจึงมีความแตกต่างกันในส่วนของการปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

อีกทั้งเป็นการเชื่อมโยงผลการวิจัยกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg โดยผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (2017) ซึ่งจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg ในประเด็นต่อไปนี้ โอกาสในการพัฒนา

ตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทักษะความสามารถและโอกาสในการเติบโตทางสายอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบ “Achievement” และ “Advancement” ที่ Herzberg ระบุไว้ในกลุ่มปัจจัยจูงใจ การได้รับการยอมรับ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากครอบครัว สังคม และหน่วยงาน ซึ่งสะท้อนถึงองค์ประกอบ “Recognition” ตามที่ Herzberg ได้กำหนดไว้ในทฤษฎี

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ผลการวิจัยยังพบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถจำแนกตามแนวคิดของ Herzberg ได้ดังนี้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบ “Salary” และ “Company Policy” ในกลุ่มปัจจัยค้ำจุน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงกับองค์ประกอบ “Working Conditions” ตามที่ Herzberg ได้นำเสนอไว้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน และระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งสะท้อนถึงองค์ประกอบ “Interpersonal Relations” ที่ Herzberg ได้ระบุไว้ในกลุ่มปัจจัยค้ำจุน โดยการเชื่อมโยงผลการวิจัยกับทฤษฎีของ Herzberg ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในการศึกษาค้างครั้งนี้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในวงการวิชาการ

5.2.2 การเชื่อมโยงกับความหลากหลายของเจเนอเรชัน

อีกทั้งผลการวิจัยเชื่อมโยงกับแนวคิดความแตกต่างของเจเนอเรชันในเรื่องคุณภาพชีวิตและความสมดุลในการทำงานอย่างยิ่ง เนื่องจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีบุคลากรที่มีช่วงอายุหลากหลาย และจากตารางผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานแต่ละกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้านไม่เท่ากัน โดยเฉพาะกลุ่มประชากรเจเนอเรชันวาย (Generation Y หรือ Millennials) ซึ่งมีสัดส่วนมากที่สุด ทั้งนี้งานวิจัยของ พัชรนันท์ ห้วยหงษ์ทอง (2563) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตและความสมดุลในการทำงานของข้าราชการต่างเจเนอเรชัน Gen X-Y พบว่า แต่ละเจเนอเรชันมีรูปแบบการดำเนินชีวิตและความสมดุลในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยดังนี้ Generation Y (อายุ 21-28 ปี) ผลการวิจัยของพบว่าพนักงานกลุ่มนี้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สูงที่สุดในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการบูรณาการทางสังคมและโอกาสในการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าคนใน Gen Y ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่นและ Generation X (อายุ 46-60 ปี) โดยแม้ว่าผลการวิจัยจะแสดงให้เห็นว่ากลุ่มนี้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่ำกว่า Gen Y แต่ก็มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าคนใน Gen X อาจมีภาระความรับผิดชอบและให้ความสำคัญกับความมั่นคงในหน้าที่การงาน

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ผลการวิจัยภายใต้กรอบทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1943) ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงลักษณะความต้องการที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มเจนเนอเรชันได้อย่างชัดเจน ดังนี้ Generation Y (Millennials) โดยผลวิจัยสอดคล้องกับความต้องการในระดับที่สูงขึ้นของทฤษฎี Maslow ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ที่สะท้อนจากการให้ความสำคัญกับการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ความต้องการด้านการยอมรับ (Esteem Needs) จากความต้องการโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ และความต้องการในการสร้างสรรค์ตนเอง (Self-actualization) ที่แสดงออกถึงการมุ่งเน้นความก้าวหน้าและการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และ Generation X โดยผลวิจัยสอดคล้องกับความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า ได้แก่ ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ที่สะท้อนจากการให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับความรับผิดชอบ และ ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) ที่พบว่าให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน

ดังนั้น การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชันดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรในแต่ละช่วงวัย เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและลดอัตราการลาออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการเข้าใจและตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชันจะช่วยให้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังยืนยันว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดคือ โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการเติบโตในสายอาชีพและการพัฒนาศักยภาพของตนเองเป็นอย่างมาก ตามมาด้วยค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความมั่นคงและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าพนักงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพอย่างมาก งานวิจัยของ นรินทร์ อบแพทย์

(2563) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ก็พบว่าโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล เป็นหนึ่งในมิติคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงยิ่งไปกว่านั้น งานวิจัยของ ชัชชม ทัพชุมพล (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีสมรรถนะสูง ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งใกล้เคียงกันในมิติของปัจจัยค่าจูงใจในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กร สิ่งนี้ต่อยอดว่าองค์กรที่สามารถเสนอโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน จะสามารถดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้ได้

ผลการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dibble (1999, อ้างถึงใน พิมพ์พัฒน แฉล้มเขตต์, 2559) ที่ระบุว่าพัฒนาและโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นหนึ่งในสิ่งประกอบสำคัญในการจัดการการคงอยู่ของพนักงาน ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานศึกษาของ Ellenbecker (2004) และ McCarthy et al. (2007) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านองค์กร อาทิ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพและการฝึกอบรม รวมถึงปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา เช่น การสนับสนุนความเจริญก้าวหน้าทางอาชีพ มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญ การที่องค์กรมีการลงทุนในการพัฒนาทักษะและความรู้ให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้เติบโตในสายอาชีพ ย่อมสร้างความรู้สึกรักมีคุณค่าและความมั่นคงในระยะยาว ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันและปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป การลงทุนในการพัฒนาบุคลากรจึงไม่เพียงแต่เป็นการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กร หากแต่ยังเป็นกลยุทธ์สำคัญในการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าไว้กับองค์กรอีกด้วย

อีกทั้งเป็นการบูรณาการกับทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพตอบสนองความต้องการระดับสูงในลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการการยอมรับ (Esteem Needs) และความต้องการการตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Actualization Needs) เมื่อพนักงานได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาศักยภาพ ได้รับโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และเห็นเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน พนักงานจะรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และสามารถเติบโตไปพร้อมกับองค์กรได้ ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายในที่สำคัญยิ่งในการสร้างความผูกพันระยะยาวกับองค์กร

รวมถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ในมุมมองของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพจัดเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) โดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เมื่อมีอยู่แล้วจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานอย่างแท้จริง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเห็นความก้าวหน้าที่เป็นรูปธรรม จะกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น ความทุ่มเท และความปรารถนาที่

จะคงอยู่ในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับส่วนบุคคลและระดับองค์กร การวิเคราะห์ภายใต้กรอบทฤษฎีทั้งสองนี้แสดงให้เห็นว่าการสร้างโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการเติบโต หากแต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการสร้างแรงจูงใจที่ยั่งยืนและการคงอยู่ของพนักงานในระยะยาวอีกด้วย

คำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เป็นปัจจัยสำคัญลำดับถัดมาที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ ออบแพทย์ (2563) ที่ระบุว่า คำตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม เป็นหนึ่งในมิติสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ งานวิจัยของจุไรวรรณ บินดุหลีม (2562) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า สวัสดิการและผลประโยชน์ เป็นหนึ่งในปัจจัยองค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน แสดงให้เห็นว่าคำตอบแทนที่และสวัสดิการที่เหมาะสมเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างความมั่นคงในชีวิต และเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้พนักงานตัดสินใจคงอยู่ในองค์กร อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dibble (1999, อ้างถึงใน พิมพ์พัฒน แฉล้มเขตต์, 2559) ที่ระบุว่าเงินและสิ่งตอบแทนเป็นองค์ประกอบสำคัญในการคงอยู่ของพนักงาน นอกจากนี้ การศึกษาของภณชิตลา ธนกิจธวัช (2565) ยังสนับสนุนผลการวิจัยนี้โดยกล่าวถึงด้านรายได้และคำตอบแทนที่เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน โดยเป็นสิ่งที่องค์กรจ่ายให้เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานและเพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและเป็นธรรมจะช่วยลดความกังวลด้านชีวิตความเป็นอยู่และสร้างความพึงพอใจในการทำงานเบื้องต้นได้ ระบบคำตอบแทนที่เป็นธรรมไม่เพียงแต่ช่วยตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน หากยังเป็นการสื่อสารถึงการให้คุณค่าและการยอมรับในผลงานของพนักงานจากองค์กรอีกด้วย ทั้งนี้สามารถการบูรณาการกับทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) คำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอตอบสนองความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ในลำดับขั้นของมาสโลว์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำรงชีวิตและการรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เมื่อพนักงานได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต พนักงานสามารถมุ่งเน้นไปที่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อาทิ ความสัมพันธ์ทางสังคม การยอมรับ และการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว รวมทั้งทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก คำตอบแทนที่จัดเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่หากไม่มีหรือมีไม่เพียงพอจะก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานทันที แม้ว่าการมีอยู่ของปัจจัยนี้อย่างเดียวอาจไม่ได้สร้างความพึงพอใจสูงสุดหรือแรงจูงใจที่ยั่งยืน แต่เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการป้องกันความไม่พอใจและทำให้พนักงานไม่คิดจะลาออกเพื่อไปแสวงหาสิ่งที่ดีกว่าในด้านคำตอบแทน ดังนั้น

การจัดระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสมจึงเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่องค์กรต้องดำเนินการให้ถูกต้องก่อนที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในระดับที่สูงขึ้นได้ การมีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและโปร่งใสจะช่วยสร้างความมั่นใจและลดความกังวลของพนักงาน ทำให้พนักงานสามารถตั้งเป้าหมายไปที่การปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งในที่สุดจะส่งผลต่อการคงอยู่และความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ปัจจัยนี้มีความสำคัญต่อการคงอยู่ในงาน โดยส่งผลต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ อบแพทย์ (2563) ที่การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เป็นมิติหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่บุคลากรให้ความสำคัญยิ่งไปกว่านั้น งานวิจัยของ จุไรวรรณ บินดุเหล็ม (2562) ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) เป็นปัจจัยองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจ มีความสุข และต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับมิติ ความสัมพันธ์ทางสังคม ในกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL) ที่เน้นการรับรู้ของบุคคลต่อความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนี้ ภัณฑิลา ธนกิจธวัช (2565) ได้ระบุว่าด้านสัมพันธ์ภาพของบุคลากรภายในองค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน โดยการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความเข้าใจจะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสามารถบูรณาการกับทฤษฎีแรงจูงใจ ประกอบด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) และทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory) โดยการบูรณาการทางสังคมตอบสนองความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Love/Belonging Needs) ในลำดับขั้นของมาสโลว์ เมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีม ได้รับการยอมรับ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พนักงานจะรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจและมีความผูกพันกับองค์กร ตามทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory) (Deci & Ryan, 2008) การบูรณาการทางสังคมเชื่อมโยงกับความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) ซึ่งเป็นหนึ่งในสามความต้องการทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ส่งเสริมแรงจูงใจภายในและความเป็นอยู่ที่ดี การที่พนักงานรู้สึกเชื่อมโยงกับผู้อื่นในที่ทำงานและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ความผูกพันและความปรารถนาที่จะคงอยู่ในงาน

อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการคงอยู่ในงานในงานวิจัยนี้ ซึ่งบ่งชี้ว่าพนักงานรับรู้ว่าการมีผลการดำเนินการในด้านนี้อยู่ในระดับที่น่าพอใจอยู่แล้ว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้

อาจไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจที่จะคงอยู่ในงานเมื่อเทียบกับด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

5.2.4 การเชื่อมโยงกับงานวิจัยด้านการคงอยู่ในงานและปัจจัยองค์กรอื่น ๆ

ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องและเสริมมุมมองจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในงานและปัจจัยองค์กรอื่น ๆ ดังนี้ ซึ่งงานวิจัยของ สิริินทร์ ชุ่มอินทรจักร (2566) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทลีสซิ่งแห่งหนึ่งในประเทศ ซึ่งแม้จะศึกษาในบริบทของบริษัทเอกชน แต่ก็ตอกย้ำถึงความสำคัญของการคงอยู่ในงาน (Employee Retention) ในฐานะประเด็นสำคัญที่องค์กรในยุคปัจจุบันต้องให้ความสนใจ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งงานวิจัยของ ธิติญา เชื้อนโธสง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2566) เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงานพบว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก แม้จะไม่ได้ศึกษาผลโดยตรงต่อการคงอยู่ในงาน แต่ก็เน้นย้ำถึงความสำคัญของมิติต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแนวโน้มที่จะคงอยู่ในองค์กร ทั้งนี้งานวิจัยของ เปรมฤดี ผ่องชมภู และคณะ (2566) เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แม้จะไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การคงอยู่ในงานโดยตรง แต่ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ย่อมเป็นผลบวกที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานและลดแนวโน้มการลาออกได้เช่นกัน ซึ่งการวิเคราะห์ผลวิจัยนี้สามารถเชื่อมโยงกับกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ 2 ประการ ดังนี้ การเชื่อมโยงกับทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen และ Meyer (1990) ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องกับทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen และ Meyer (1990) ที่จำแนกความผูกพันออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย ประการแรก ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ซึ่งเกิดจากการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันที่สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร ประการที่สอง ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ซึ่งเกิดจากค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอที่สร้างต้นทุนการเปลี่ยนงาน และโอกาสในการพัฒนาตนเองที่ถือเป็นการลงทุนในทักษะเฉพาะที่ทำให้พนักงานไม่ต้องการเปลี่ยนงาน ประการที่สาม ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ซึ่งเกิดจากความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่สร้างความรู้สึกว่าควรตอบแทนองค์กรและคงอยู่ในงานต่อไป อีกทั้งสามารถเชื่อมโยงกับทฤษฎีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ของ Taunton et al. (1989) ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการรักษาพนักงานให้คงอยู่ที่เน้นปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยแรก คุณลักษณะของพนักงาน โดยระดับการศึกษาและประสบการณ์ของ

พนักงานส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่ในงาน ปัจจัยที่สอง ภาระงาน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะงานที่ทำ ทายและเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ปัจจัยที่สาม คุณลักษณะขององค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ และโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยที่สี่ คุณลักษณะของผู้บริหาร ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความเชื่อมโยงอย่างชัดเจน กับกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสนับสนุนความน่าเชื่อถือ ของผลการวิจัยและความสามารถในการประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับนโยบายและการบริหารจัดการ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเลือกที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปในระยะยาว โดยสามารถแบ่งแนวทางการดำเนินการออกเป็น 4 ด้านหลัก ดังนี้

5.3.1.1 ส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะที่หลากหลาย และตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานสายปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับพนักงานสายปฏิบัติการที่ชัดเจนและจับต้องได้ เช่น การจัดอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การสนับสนุนการศึกษาต่อ หรือการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่โปร่งใส

1. ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานรับทราบและสามารถวางแผนการพัฒนาตนเองได้

2. สร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน (Career Path) สำหรับพนักงานสายปฏิบัติการ อาทิ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายงาน หรือการรับผิดชอบโครงการที่ทำ ทาย เพื่อให้พนักงานมองเห็นอนาคตและมีแรงจูงใจในการทำงานระยะยาว

3. ควรมีการให้คำปรึกษาและสนับสนุนในการวางแผนอาชีพส่วนบุคคล เพื่อให้พนักงานสามารถกำหนดเป้าหมายและพัฒนาตนเองได้ตรงตามความต้องการของมหาวิทยาลัยและศักยภาพของตนเอง

5.3.1.2 ทบทวนและปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการ

1. ควรมีการสำรวจและเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายปฏิบัติการกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะในกลุ่มมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อให้มั่นใจว่าค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่แข่งขันได้และเป็นธรรม เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตและลดความกังวลด้านการเงินของพนักงาน

2. พิจารณาจัดสวัสดิการที่หลากหลายและยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานในแต่ละช่วงวัย (Generation) อาทิ สวัสดิการด้านสุขภาพจิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

3. การสื่อสารเรื่องสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนอย่างโปร่งใสเป็นสิ่งสำคัญ

5.3.1.3 เสริมสร้างการบูรณาการทางสังคมและวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน

1. สร้างกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และความสัมพันธ์ที่ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความสุขในการทำงานร่วมกัน

2. ผู้บริหารและหัวหน้างานควรเป็นแบบอย่างในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร เปิดใจรับฟังความคิดเห็น และให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน

3. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและยอมรับความแตกต่างของพนักงานในแต่ละ Generation เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

5.3.1.4 ด้านการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

จากผลการวิจัยพนักงานในกลุ่มช่วงอายุ 29-45 ปี Generation Y ซึ่งเป็นวัยที่กำลังสร้างครอบครัวและมีภาระหน้าที่รับผิดชอบสูง มีความพึงพอใจในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานต่ำที่สุด จึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แม้ว่าปัจจุบันมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจะมีนโยบายการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Hours) และมีการสื่อสารเรื่องนี้แล้ว แต่สิ่งที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือ การส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานมีบทบาทในการสนับสนุนพนักงานอย่างจริงจัง เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์จากนโยบายดังกล่าวได้อย่างเต็มที่ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวองค์กรควรสร้างความเข้าใจร่วมกันโดยจัดการอบรมหรือให้คำแนะนำแก่หัวหน้างานถึงความสำคัญของ Work-Life Balance และบทบาทในการเป็นผู้สนับสนุน (Supportive Leader) ที่จะช่วยให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพ

เวลาส่วนตัวของพนักงานด้วยการลดภาระงานนอกเวลาและลดการมอบหมายงานหรือการติดต่อสื่อสารที่จำเป็นต้องทำนอกเวลางาน นอกจากนี้ ควรจัดกิจกรรมหรือโครงการที่สนับสนุนให้พนักงานใช้สิทธิประโยชน์ในการใช้เวลาพักผ่อนและดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมาตรการเหล่านี้จะช่วยลดความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ได้มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ศึกษาปัจจัยเชิงลึกและปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ควรศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (เช่น เพศ, อายุ, เจเนอเรชัน, สถานภาพสมรส) ที่อาจส่งผลต่อการรับรู้และสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการคงอยู่ในงานให้ลึกซึ้งขึ้น รวมถึงพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กร หรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้ได้ภาพรวมที่สมบูรณ์

5.3.2.2 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจมุมมอง ประสบการณ์ และเหตุผลที่แท้จริงของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการตัดสินใจคงอยู่ในงาน เพื่อทำความเข้าใจถึงมุมมอง ประสบการณ์ และความคาดหวังของพนักงานสายปฏิบัติการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจในการคงอยู่ในองค์กรอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเสริมข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิจัยนี้

5.3.2.3 ขยายกลุ่มตัวอย่าง ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังพนักงานในระดับอื่น ๆ อาทิ ระดับบริหาร สายวิชาการ หรือพนักงานในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ทั้งในและนอกจังหวัดเชียงราย เพื่อเปรียบเทียบผลและเพิ่มความครอบคลุมของข้อมูล

5.3.2.4 ทำการวิจัยเชิงประเมิณผล หากมีการนำข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ไปปรับใช้ ควรมีการวิจัยเชิงประเมิณผลเพื่อติดตามและประเมินผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและการคงอยู่ในงานของพนักงาน

5.3.2.5 ศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงานแบบใหม่ อาทิ Remote work และ Hybrid work ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและการคงอยู่ของพนักงาน โดยเฉพาะในกลุ่ม Generation Z ที่ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นในการทำงาน

5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.4.1 กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่พนักงานระดับสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเท่านั้น ผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับพนักงานสายปฏิบัติการในองค์กรประเภทอื่นหรือมหาวิทยาลัยอื่นได้อย่างสมบูรณ์

5.4.2 วิธีการวิจัย การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในเรื่องความลึกซึ้งของข้อมูลและความเข้าใจในมุมมองที่ซับซ้อนของพนักงาน

5.4.3 ตัวแปรที่ศึกษา แม้จะครอบคลุมปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สำคัญ แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ในงานที่ไม่ได้นำมาศึกษาในการวิจัยนี้



รายการอ้างอิง

- กึ่งกาญจน์ มั่งมีศรี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการ. ตีความตัวตนและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของวิศวกรที่ปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง โดยมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุไรวรรณ บินคุเหล็ม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชนาวุฒิ มุลจันทร์, สมบัติ เดชบำรุง และสมใจ เดชบำรุง. (2566). บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดสิงห์บุรี. วารสารวิจัยและนวัตกรรม การอาชีวศึกษา, 8(1), 41–51.
- ซัชชม ทัพชุมพล. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐธิดา ประหยัดทรัพย์. (2566). อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานในกลุ่ม Generation Z กรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจ SME (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพิชญ์ ศุภกานต์ศิริ. (2564). โมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพวรรณ เบ้างาม, ชีรวัตร ภูริธีรานันท์ และอุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์. (2567). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 8(1), 87–99.
- ธนพร ปทุมรังสรรค์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจออนไลน์แห่งหนึ่ง (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดิญา เชื้อนไธสง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม. (2566). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรธุรกิจพลังงาน. *Journal of Management and Local Innovation*, 5(8), 721–732.

- นรินทร์ อบแพทย์. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษา บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทน์ลิน เทพคง. (2563). *อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการคงอยู่ในงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา วันทยานันท์. (2556). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุรพัทธ์ ด่านวิไล. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสำนักงานกลาง* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปณิดา นิรมล และนันธิดา อนันตชัย. (2563). *ปัจจัยที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 46(2), 190–239.*
- ปนัดดา ตรีเวทย์ศิลป์ และชินโสณ วิสิฐนิธิจิภา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา. Liberal Arts Review, 18(1), 65-84.*
<https://doi.org/10.14456/lar.2023.4>
- เปรมฤดี ผ่องชมพู, พิชัย ทรัพย์เกิด, พรพนา ศรีสถานนท์ และชนินทร์ วิชชุตา. (2567). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง. Journal of MCU Phetchaburi Review, 7(1), 366-380.*
- พชรณัฐ พลังชนะชัย และชัยยุทธ ชีโนกุล. (2566). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความหลงใหลในการทำงานของคนเจนเนอเรชั่นวายในธุรกิจโลจิสติกส์ชั้นนำระหว่างประเทศ. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์, 7(2), 158–172.*
- พลกฤต รักจุล, ประภัสสร วรรณสกลิต, กัญญพัสวีย์ กล่อมธงเจริญ และชัยวัฒน์ ไปไม้. (2563). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพัน และความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน: ทบทวนวรรณกรรม. Journal of Buddhist Anthropology, 5(12), 15–29.*
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย, และจิระศักดิ์ ทัพพา. (2563). *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 26(1), 59-66.*

- พัชรนันท์ ห้วยหงษ์ทอง. (2563). *คุณภาพชีวิตและความสมดุลในการทำงานของข้าราชการต่างเจนเนอเรชั่น Gen X-Y: กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมณพัฒน์ แฉล้มเขตต์. (2559). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พุทธรักษา พรหมดี. (2564). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภณทิลา ธนกิจธวัช. (2565). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของครูโรงเรียนเอกชนในระบบที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2535). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535*. อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณกร แพงกระโทก และสงกรานต์ กลั่นด้วง. (2563). การคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลขอนแก่น. *วารสารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น*, 2(2), 231–246.
- วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน. (2567). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม*.
<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=773§ion=30&issues=74#:~:text=คุณภาพชีวิตของการทำงาน,และองค์กร%20คุณภาพชีวิตการ>
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2562, กุมภาพันธ์ 7). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life)*.
<https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- สรawali แสงแสง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y* (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2565). *รายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล*. <https://personnel.mfu.ac.th/human-resource-management-performance-reports.html>
- ส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2567). *ข้อมูลเผยแพร่*.
<https://personnel.mfu.ac.th/personnel-information.html>

- สิรินทร์ ชุ่มอินทรจักร. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทสีลซึ่งแห่งหนึ่งในประเทศ (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุดา สุขญา อิลเลียรีย์ และคณะ. (2565). คุณภาพชีวิตและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์ นครลำปาง*, 11(3), 27–37.
- สุพาสนา ศิริเลิศ และประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 13(2), 95–107.
- อภิศรา กองวงศ์ และอัครวรรณ์ แสงวิภาค. (2567). อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. *บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 10(1), 96–110.
- อัจฉริยวุฒิ ชัยมาตย์. (2566). แรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 1–10.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1–18.
- Anderson, M. S. (2021). *Exploring the millennial's work meaning and job engagement experience: A transcendental phenomenological study* (Walden Dissertations and Doctoral Studies). Walden University.
- Bailey, E., & Owens, C. (2020). *Unlocking the benefits of the multigenerational workplace*. Harvard Business Publishing. https://www.harvardbusiness.org/wp-content/uploads/2020/08/Unlocking-the-Benefits-of-Multigenerational-Workforces_Aug-2020.pdf
- Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Cowin, L. S., & Hengstberger-Sims, C. (2006). New graduate nurse self-concept and retention: A longitudinal survey. *International journal of nursing studies*, 43(1), 59–70. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.03.004>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182.

- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of Working Life international Perspective*. International Labour Office.
- Deloitte. (2025). *Deloitte 2025 Gen Z & Millennial survey*. Deloitte.
<https://www.deloitte.com/global/en/issues/work/genz-millennial-survey.html>
- Ellenbecker, C. H. (2004). A theoretical model of job retention for home health care nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 47, 303-310.
- Faculty of Psychology. (2020, ตุลาคม 20). *Job satisfaction – ความพึงพอใจในงาน*.
<https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/job-satisfaction/>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- HREX.asia. (2019). *ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) สำคัญต่อองค์กรขนาดไหน*. <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190724-employee-satisfaction/>
- Humanica. (2023, ตุลาคม 20). *รู้จักกับ Employee Retention กลยุทธ์มัดใจและผูกสัมพันธ์กับพนักงาน*. <https://www.humanica.com/th/what-is-employee-retention/>
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change*. (3rd ed.). West Publishing.
- Ihensekhien, O. A., & Arimie, C. J. (2023, June 26). *Abraham Maslow's Hierarchy of Needs and Frederick Herzberg's Two-Factor Motivation Theories: Implications for Organizational Performance*.
https://www.researchgate.net/publication/371935369_Abraham_Maslow's_Hierarchy_of_Needs_and_Frederick_Herzberg's_Two-Factor_Motivation_Theories_Implications_for_Organizational_Performance
- iStrong Mental Health. (2024, พฤศจิกายน 29). *5 วิธีจัดการกับความรู้สึกพังๆ ที่นักจิตวิทยาแนะนำ*. <https://www.istrong.co/single-post/how-to-deal-with-the-broken-feelings>
- Jobsdb. (2023, กรกฎาคม 7). *การปรับตัวในการทำงานแบบสังคมหลาย Gen*.
<https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/การทำงานร่วมกับคนหลาย-gen>
- Kuyken, W., Orley, J. H., Power, M., Herrman, H., . . . Burkovsky, G. V. (1995). The World Health Organization Quality of Life assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. *Social science & medicine*, 41(10), 1403-1409.

- Leepila, R. (2023, May 3). *ค่านิยม ความคาดหวัง ต่อการทำงานและสถานที่ทำงานของคน Gen Z*.
<https://blog.happily.ai/th/gen-z-workforce-values-and-expectations-towards-work-and-the-workplace-th/>
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human resource management*. Thomson/South-Western.
- McCarthy, G., Tyrrell, M. P., & Lehane, E. (2007). Intention to 'leave' or 'stay' in nursing. *Journal of Nursing Management*, 15(3), 248–255.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61–89.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management*. Pearson.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of management journal*, 24(3), 543–565.
- Sakid. (2022, พฤศจิกายน 29). *สวัสดิการสุขภาพพนักงาน เรื่องพื้นฐานที่องค์กรต้องใส่ใจ*.
<https://www.sakid.app/blog/design-health-benefits-for-employee/>.
- Sakid. (2023, พฤศจิกายน 11). *Work ต่าง Generation (การทำงานร่วมกันของคนต่างวัย)*.
<https://www.sakid.app/blog/work-manages-difference-generation/>.
- Sue Cox. (2022, พฤศจิกายน 21). *3 วิธี ที่จะช่วยให้คุณมีความสุขกับชีวิตการทำงาน*.
<https://benefitssellingdigital.com/work-life/3-วิธี-ที่จะ-ช่วยให้คุณ-มีความสุข-กับ-ชีวิต-การทำงาน/>
- Sue Cox. (2023, มกราคม 27). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ให้ประโยชน์อะไรบ้าง*.
<https://benefitssellingdigital.com/work-life/มีประโยชน์-อย่างไร-ในการ-พัฒนา-คุณภาพ-ชีวิต-การทำงาน-ให้-ประโยชน์-อะไร-บ้าง/>
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Woods, C. Q. (1989). Manager impact on retention of hospital staff: Part 1. *The Journal of nursing administration*, 19(3), 14–19.
- Trick of the Trade. (2020, September 29). *เข้าใจพนักงานด้วยทฤษฎีมาสโลว์*.
<https://www.blockdit.com/posts/633064d285d83f9608bf370e>.
- Walton, R. E. (1975). *Criteria for Quality of Working Life*. The Free Press, Life.

- Weerathne, R. S., Walpola, M. D. C. P., Piyasiri, A. D. W. D., Jayamal, I. A. U. M., . . . Pathirana, G. Y. (2023). 'Leave or remain': intentions of Gen X and Y employees. *Quality & quantity*, 57(3), 2249–2268.
<https://doi.org/10.1007/s11135-022-01456-z>
- Willens, C. (2009). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. *Industrial and Commercial Training*, 41(6), 344–346.
- Worakan J. (2024, มกราคม 4). ส่องเทรนด์การทำงาน 2024 ปีแห่งคุณภาพชีวิต ทักษะการใช้ AI และการล่มสลายของระบบอาวุโส. <https://thematter.co/lifestyle/work-trends-2024/220021>.
- World Economic Forum. (2022, September 19). *The 4 expectations Gen Z teams have of the future workplace*. World Economic Forum.
<https://www.weforum.org/stories/2022/09/the-4-expectations-gen-z-teams-have-workplace-future/>



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ
กรณีศึกษา : พนักงานระดับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา : พนักงานระดับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและแนวทางที่จะนำมาพัฒนาองค์กรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ทั้งในด้านบุคลากรอีกทั้งช่วยองค์กรสามารถวางแผนรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและลดผลกระทบจากการสูญเสียพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร และป้องกันปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายต่อไป

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวัดความตั้งใจอยู่ในองค์กร

โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวม ทั้งนี้จึงใคร่ ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ของงานวิจัย และขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. เพศ | ☐ หญิง | ☐ ชาย | ☐ ไม่ระบุ |
| 2. อายุ | ☐ 21-28 ปี | ☐ 29-45 ปี | ☐ 46-60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพสมรส | ☐ โสด | ☐ สมรส | ☐ หย่าร้าง ☐ หม้าย |

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) (รวมค่าตอบแทน เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง)

- ☐ ต่ำกว่า 15,000 ☐ 15,001-25,000
☐ 25,001-35,000 ☐ 35,001-45,000
☐ 45,001ขึ้นไป

6. อายุงาน

- ☐ ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ☐ ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
☐ ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ☐ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

7. ประเภทของส่วนงาน

☐ สำนักวิชา

1. สำนักวิชาศิลปศาสตร์
2. สำนักวิชาวิทยาศาสตร์
3. สำนักวิชาการจัดการ
4. สำนักวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลประยุกต์
5. สำนักวิชาอุตสาหกรรมเกษตร
6. สำนักวิชานิติศาสตร์
7. สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
8. สำนักวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง
9. สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์
10. สำนักวิชาเวชศาสตร์ชะลอวัย และฟื้นฟูสุขภาพ
11. สำนักวิชาแพทยศาสตร์
12. สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์
13. สำนักวิชานวัตกรรมสังคม
14. สำนักวิชาจีนวิทยา
15. สำนักวิชาการแพทย์บูรณาการ

□ ศูนย์

1. ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
3. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
4. ศูนย์บริการวิชาการ
 - สถาบันอนุรักษ์พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืน
5. ศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
 - สำนักงานเลขานุการศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
 - โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
 - ศูนย์บริการสุขภาพแบบครบวงจรแห่งภาคเหนือและอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง
 - โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

□ สถาบัน

1. สถาบันวิจัยและนวัตกรรมแห่งมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
 - ส่วนบริหารงานวิจัย
 - ส่วนจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรม
 - สถาบันศิลปวัฒนธรรมและอารยธรรมกลุ่มน้ำโขง
2. สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

□ สำนักงานวิชาการ

1. ส่วนทะเบียนและประมวลผล
2. ส่วนพัฒนานักศึกษา
3. ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
4. ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร
5. สำนักงานบัณฑิตศึกษา
6. ส่วนจัดหางานและฝึกงานของนักศึกษา
7. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง กรุงเทพมหานคร
8. ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
9. ศูนย์นวัตกรรมการสมุนไพรบวจร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
10. วนาศรม
11. สถาบันชาและกาแฟ แห่งมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง *
12. สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา *

□ สำนักงานบริหารกลาง

1. ส่วนสารบรรณและอำนวยการ
2. ส่วนการเจ้าหน้าที่
3. ส่วนนโยบายและแผน
4. ส่วนการเงินและบัญชี
5. ส่วนพัสดุ
6. ส่วนประชาสัมพันธ์
7. ส่วนอาคารสถานที่
8. หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง กรุงเทพมหานคร
9. ส่วนนิติการ
10. สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

□ หน่วยงานพิเศษ

1. ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร
2. ศูนย์ความเป็นเลิศทางการวิจัยเชื้อรา
3. ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ
4. ศูนย์ศึกษา วิจัยและปฏิบัติการเพื่อลดปัญหาการเกิดไฟฟ้า หมอกควันใน ประเทศไทยและในภูมิภาค
5. โครงการจัดตั้งหน่วยความร่วมมือทางวิชาการฝรั่งเศส - อนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง
6. หน่วยจัดการสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง พิจารณาข้อความดังต่อไปนี้ว่าท่านมีความพึงพอใจของตนเองอยู่ในระดับใด แล้วโปรดทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

5 = พึงพอใจมาก 4 = พึงพอใจ 3 = ปานกลาง 2 = ค่อนข้างไม่พึงพอใจ 1 = ไม่พึงพอใจเลย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน					
1. ท่านพึงพอใจต่อความร่วมมือและความช่วยเหลือที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานในระดับใด					
2. ท่านพึงพอใจต่อความสามัคคีและการยอมรับความคิดเห็นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานในระดับใด					
3. ท่านพึงพอใจต่อการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในระดับใด					
4. ท่านพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือความก้าวหน้าขององค์กรก่อนปฏิบัติงานในระดับใด					
โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ					
1. ท่านพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องใช้ความรู้ความสามารถในระดับใด					
2. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะการทำงานของตนเองในระดับใด					
3. ท่านพึงพอใจต่อการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เข้าร่วมประชุมหรืออบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานในระดับใด					
4. ท่านพึงพอใจต่อตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันในระดับใด					
5. ท่านพึงพอใจต่อการยอมรับและความมั่นใจในหน้าที่การงานของท่านจากสมาชิกในครอบครัวในระดับใด					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการกำหนดหรือปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายในระดับใด					
7. ท่านพึงพอใจต่อโอกาสในการก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่านในระดับใด					
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
1. ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานในระดับใด					
2. ท่านพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม แสงสว่าง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานในระดับใด					
3. ท่านพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยและอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุที่องค์กรจัดไว้ในระดับใด					
4. ท่านพึงพอใจต่อการดูแลความปลอดภัยในการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ในระดับใด					
5. ท่านพึงพอใจต่อการอบรมหรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุในระดับใด					
6. ท่านพึงพอใจต่อความเพียงพอและความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานในระดับใด					
7. ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่องค์กรจัดให้ในระดับใด					
8. ท่านพึงพอใจต่อการจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีในระดับใด					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ					
1. ท่านพึงพอใจต่อความเหมาะสมของรายได้รวมต่อเดือนกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบในระดับใด					
2. ท่านพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระดับใด					
3. ท่านพึงพอใจต่อสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้ในระดับใด					
4. ท่านพึงพอใจต่อความเพียงพอของรายได้รวมต่อเดือนสำหรับการดำรงชีพในปัจจุบันในระดับใด					
5. ท่านพึงพอใจต่อความยุติธรรมของสวัสดิการและรายได้รวมต่อเดือนเมื่อเทียบกับตำแหน่งเดียวกันในหน่วยงานอื่นในระดับใด					
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน					
1. ท่านพึงพอใจต่อภาระงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและจิตใจ (เช่น ความเครียด ปัญหาการนอนหลับ หรือการเจ็บป่วย) ในระดับใด					
2. ท่านพึงพอใจต่อความเหมาะสมของปริมาณงานกับช่วงเวลาทำงานในแต่ละวันในระดับใด					
3. ท่านพึงพอใจต่อเวลาในวันหยุดที่ได้ให้กับครอบครัวในระดับใด					
4. ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ให้ครอบครัวของบุคลากรมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในระดับใด (เช่น งานวันเด็ก วันสงกรานต์ หรือวันครอบครัว)					
5. ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องทำงานนอกเวลาหรือนำงานกลับไปทำที่บ้านในระดับใด					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อเวลาพักผ่อนและโอกาสในการดูแลสุขภาพของตนเองที่มีอย่างเหมาะสมในระดับใด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการวัดความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร

คำชี้แจง พิจารณาข้อความดังต่อไปนี้ว่าท่านมีระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรในระดับใด แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

5= เห็นด้วยมากที่สุด 4= เห็นด้วยมาก 3= เห็นด้วยปานกลาง 2= เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้					
2. ท่านมีความคาดหวังว่าจะทำงานนี้ต่อไปในที่ทำงานเดิม					
3. แผนการของช่วงชีวิตที่เหลือคือการทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่ท่านทำได้					
4. ท่านเลือกอาชีพนี้เพราะเป็นความต้องการของตนเอง					
5. ท่านทุ่มเทตั้งใจทำงานในองค์กรแห่งนี้อย่างเต็มที่					
6. แม้ว่าองค์กรอื่นให้ข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่าแก่ท่าน ท่านก็ไม่คิดที่จะลาออก					
7. ท่านไม่ได้รู้สึกว่าการทำงานที่องค์กรแห่งนี้เป็นการผูกมัดตัวเอง					
8. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9. ท่านไม่ได้กำลังมองหาอาชีพอื่น เพื่อต้องการจะเปลี่ยนงาน					
10. ท่านไม่มีแผนการจะลาออกจากองค์กรในเร็ววัน					

จบแบบสอบถาม

*** ขอขอบคุณอย่างสูง ความเห็นของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ *****





บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักงานบัณฑิตศึกษา โทร. ๖๑๓๗ (อิสริยาภรณ์)

ที่ อว ๗๗๐๒(๖)/ ๓๘๘

วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ด้วย นางสาวจินตนา ธราพร รหัสประจำตัว ๖๖๕๑๒๐๓๒๕๓ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง กำลังดำเนินการศึกษาวิจัย การค้นคว้าอิสระเรื่อง "ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานระดับสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา: พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย THE FACTORS IN THE QUALITY OF WORK LIFE THAT AFFECT EMPLOYEE RETENTION OF OPERATIONAL LEVEL EMPLOYEES: A CASE STUDY OF OPERATIONAL LEVEL EMPLOYEES AT MAE FAH LUANG UNIVERSITY, CHIANG RAI" โดยมีอาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรอุประสิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ สำนักงานบัณฑิตศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์ ให้ นางสาวจินตนา ธราพร เก็บข้อมูล ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยการแจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑๓-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการศึกษาวิจัยในหัวข้อดังกล่าว โดยผู้เก็บรวบรวมข้อมูลยินดีจะปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ จากมหาวิทยาลัยและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จักขอบคุณยิ่ง

รพีภรณ์

(นางสาวรัชนิกร สุวรรณเรืองศรี)

หัวหน้าฝ่ายวิชาการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตศึกษา

๘ W.P. ๖๘ (๒๕1 ๐๓๐๓๘) (e-Office/TSA) Personal PKI-LN

Signature Code : ๘๙๖๖๐-๕๕๖๖๐-๕๕๖๖๐-๕๕๖๖๐

ประวัติผู้ประพันธ์

ชื่อ

จินตนา ธารพร

ประวัติการศึกษา

2558

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยว)
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประวัติการทำงาน

2561-ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริหาร สำนักวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

2559-2560

พนักงานฝ่ายบุคคลและบัญชี
ห้างหุ้นส่วนจำกัด แม่จันแก๊ส จังหวัดเชียงราย

2558-2559

พนักงานฝ่ายบัญชี
บริษัทเกษมปิโตรเลียม-แก๊ส จำกัด (1995) จังหวัดระยอง

