



คุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุนใน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Quality of Working Life: A Case Study of Academic Support
Personnel at Ramkhamhaeng University

พนารัตน์ บุญล้อม^{1*}, เชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล², ดำรงค์ศักดิ์ จันทโททัย³ และ รวิภา ธรรมโชติ⁴

¹สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประเทศไทย

^{3,4}คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Panarat Boonlom^{1*}, Chet Ratchadapunnathikul², Damrongsak Junthothai³,
and Ravipa Thummachote⁴

E-mail: Panarat35sa@gmail.com¹, chet.rat@mahidol.ac.th², drs2542@hotmail.com³,
ravipa_t123@hotmail.com⁴

¹Political Science, Faculty of Political Science,
Ramkhamhaeng University, Thailand

²Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Thailand

^{3,4} Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

Received: February 22, 2021 / Revised: May 18, 2021 / Accepted: May 19, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาปฏิบัติงาน เนื่องจากสวัสดิการ เป็นสิ่งที่องค์กรควรจัดสรรให้บุคลากรหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งเป็นหลักประกันที่แน่นอน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน; บุคลากรสายสนับสนุน; มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในการดำเนินชีวิต ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 260 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้เกิดการคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 200 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบง่าย Simple Random Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที่ t test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม ด้านการยอมรับจากสังคม ด้านสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุและสถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ องค์กรควรเพิ่มรายได้ที่เหมาะสม

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า องค์กรควรสร้างความมั่นคงให้กับบุคลากร

ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรควรจัดบุคลากรเพื่อไปอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ

Abstract

In this thesis, the researcher examines (1) the quality of working life of academic support personnel at Ramkhamhaeng University (RU); and compares (2) the quality of working life of the personnel under study classified by gender, age, education level, status, monthly income, types of personnel, and period of employment.

The research population consisted of 260 RU academic support personnel. The sample size based on the table of Krejcie and Morgan at the reliability of 95 percent and an error of 5 percent consisted of 200 subjects using the technique of simple random sampling. The research instruments were a five-rating scale questionnaire with the reliability of .96



and an interview form. The statistics used in data analysis were frequency (f), percentage (%), mean (M), and standard deviation (SD). The techniques of *t* test and one-way analysis of variance (ANOVA) were also employed.

Findings are as follows:

1. The quality of working life of the personnel under study overall and in the aspects of social acceptance; welfare; and safe environment and health promotion found to be at a high level. The aspects of potential development opportunities and operators' capabilities; security and advancement; and fair and sufficient compensation were at a moderate level.
2. The comparison of the quality of working life of the personnel under investigation classified by gender, age, education level, status, monthly income, types of personnel, and period of employment found that the personnel who differed in age and status exhibited differences at the statistically significant level of .05.

Recommendations:

In the aspect of fair and sufficient compensation, the organization should increase compensation to an appropriate level.

In the aspect of security and advancement, the organization should foster security for personnel.

In the aspect of potential development opportunities and operators' capabilities, the organization should support personnel to attend training and seminars or have study trips in order to increase knowledge and capabilities.

Keywords: Quality of Working Life; Support Personnel; Ramkhamhaeng University

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติกันมามากกว่ากิจกรรมใด ๆ และยิ่งเชื่อว่าอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นที่จะต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นไปอีกการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ร่วมงานกับบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น การทำงานจึงถือได้ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขาวนปัญญา การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต และในปัจจุบันนั้นการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ โดยมีปัจจัยในการบริหารหลายประการที่จะผลักดันและส่งเสริมให้องค์กรนำไปสู่ความสำเร็จ อันได้แก่

คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการทรัพยากรโดยมนุษย์เป็นผู้จัดการบริหารที่มีความสำคัญลำดับต้น ๆ ขององค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า “คนเป็นทรัพย์สินที่มีค่ายิ่งขององค์กร ที่สามารถสร้างคุณูปการแก่องค์กรอย่างมหาศาล” (สรุชัย แก้วพิกุล, 2552, หน้า 1)

การพัฒนาคนและพัฒนาทุนมนุษย์ที่เข้มแข็ง คือ สิ่งสำคัญที่สุด เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานและมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ การพัฒนาคนอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผล อันมีผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมนั้น ต้องเริ่มต้นจากการสร้างคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เพียบพร้อมด้วยการมีกายะ จิตตะ ปัญญา และดำรงตนอย่างมีคุณค่า คือ เป้าหมายของสังคมและประเทศชาติอย่างยั่งยืน (ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์, 2557, หน้า 5)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา ทั้งในส่วนบุคคล ครอบครัว ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาในด้านการศึกษา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อให้มีแนวคิดเจตนาคติที่ดี มีอาชีพ และมีรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิต มีคุณธรรมบวกกับศีลธรรมอันดีงาม เป็นการยกระดับของทั้งตนเองและของสังคม รวมทั้งมีความเจริญยิ่งขึ้น ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมลดน้อยลงไป ฉะนั้นประเทศหลาย ๆ ประเทศหรือประเทศต่าง ๆ จึงได้พยายามอย่างเต็มที่ และสุดความสามารถในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตประชากรหรือของประชาชนเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น (สำราญ จุช่วย, 2554, หน้า 17) มีดังนี้ (1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตช่วยให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้ โดยมีแนวทางในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งส่งผลทำให้สังคมมีความสุขไปด้วย (2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นการกระตุ้นให้บุคคลและสังคมเกิดความกระตือรือร้นคิดที่จะปรับปรุงตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอยู่เสมอ (3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้บุคคลรู้จักการใช้ปัญญามีเหตุผล มีคุณธรรม จริยธรรม หลักการบริหารเพื่อก้าวไกลปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองและสังคม (4) การพัฒนาคุณภาพชีวิตส่งผลทำให้บุคคลและสังคมอยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์ พร้อมทั้งช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง และปัญหาสังคมและ (5) การพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้บุคคลและสังคม ที่มีความรู้ความเข้าใจในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นในสังคม ดังจะเห็นได้ว่าหากคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีคุณภาพที่ดี ย่อมนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุดหน้า และก้าวไกลขึ้น และเนื่องจากในปัจจุบันค่าครองชีพสูง เศรษฐกิจไม่ดี ส่งผลให้บุคลากรเป็นหนี้เงินกู้สหกรณ์เพื่อนำเงินมาเป็นค่าเทอมของลูกหรือบุตรหลาน รวมทั้งค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญว่าปัญหาของบุคลากรในองค์การมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งควรได้รับการพัฒนาดูแลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และแน่นอนว่าจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องได้ข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้องเพื่อเป็นแนวทางในการที่จะวางแผนพัฒนาปรับปรุงและจัดสรรสวัสดิการเพิ่มเติมที่เหมาะสมแก่บุคลากรตลอดจนนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตบุคลากรอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางต่อไป



การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความพึงพอใจ หากมีความรู้ความสามารถและสามารถพัฒนาตนเองได้อยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การอื่นหรือ ผู้ที่สนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน
4. บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน
5. บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน
6. บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประเภทบุคลากรต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน
7. บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 260 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งประกอบด้วย นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่างการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970, pp. 607-610) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้เกิดการคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบง่าย Simple Random Sampling

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 อายุ
- 3.1.3 ระดับการศึกษา
- 3.1.4 สถานภาพ
- 3.1.5 รายได้ต่อเดือน
- 3.1.6 ประเภทบุคลากร
- 3.1.7 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 3.2.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 3.2.2 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า
- 3.2.3 ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ
- 3.2.4 ด้านสวัสดิการ
- 3.2.5 ด้านการยอมรับจากสังคม
- 3.2.6 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life) ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานชีวิตการทำงานมีความคลุมเครือ คือ ยังไม่มีคำจำกัดความที่เฉพาะเจาะจงและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป แต่ในความหมายกว้าง ๆ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานที่ประกอบด้วย ค่าชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และการมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work lite) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (quality of work



lite) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิด และแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานแล้วจะพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิต (Quality of Work Life = QWL) ในแง่มุมต่าง ๆ ไว้ดังนี้

คำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” มาจากคำ 3 คำ คือ “คุณภาพ” (quality) “ชีวิต” (life) และ “การทำงาน” (working) จากความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2539, หน้า 189) ได้กล่าวถึงคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยต่างกัน ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคลหรือสังคม หรือลักษณะที่แสดงถึงผลการกระทำหรือผลของกระบวนการประกอบกรที่ยังเกิดผลดีเลิศและความเป็นเลิศนี้ วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานซึ่งแต่ละวิชาชีพได้กำหนดไว้ ส่วนคำว่า “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่และคำว่า “การทำงาน” หมายถึง การทำหน้าที่กิจกรรมที่ต้องกระทำ

Gallie (2009) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงาน ได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ จึงจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่น คือ ได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารงานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์การในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ รวมถึงความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงาน ก็ย่อมจะทำให้สมาชิกรับได้รับความพึงพอใจสูง ซึ่งจะทำให้ส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางทัศนคติและรวมทั้งพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลงและคุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้นดีขึ้น รวมทั้งทำให้ความคับข้องใจนั้นลดลงด้วย

Guest, MacQueen, and Namey (2011) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา นั่น คือ คุณภาพชีวิตการทำงานยังอาจหมายถึง ความรู้สึกและอารมณ์ทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวกับทุก ๆ มิติของการทำงาน เช่น เป็นความรู้สึกด้านที่เกี่ยวกับผลตอบแทน หรือด้านผลประโยชน์ของตนในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงก้าวหน้า สภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานหรือระหว่างบุคคล และคุณค่าที่อาจจะแฝงอยู่ในชีวิตของบุคคล

Dubrin (2013) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร ในสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการ โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานของพวกเขาในองค์กร นั้น ๆ

Davis and Newstrom (1997, p. 15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความเป็นความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมของการทำงาน โดยอาจจะมีการปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมของการทำงานนั้น เพื่อให้ส่งผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้มากที่สุด โดยจะเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดและให้ได้มากกว่าความต้องการขั้นพื้นฐาน

Schermerhot (1996, p. 32) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกุญแจที่จะทำให้พนักงานนั้นมีความพึงพอใจในงานรวมทั้งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญของมนุษย์ ในแต่ละองค์การ ถือได้ว่าเป็นแนวความคิดที่มนุษย์ทุก ๆ คนจะต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงานในองค์การทุก ๆ องค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน จึงมีจุดมุ่งหมายว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะต้องดำเนินการเป็นขั้นตอนควบคู่กัน จึงจะทำให้้องค์การนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ

Mondy and Noe (1996, p. 198) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นขอบเขตทั้งหมดของปัจจัยที่มีผลและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจากการทำงานใน้องค์การนั้น ๆ โดยถือได้ว่าเป็นระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่จะได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

Hodgetts (1993, p. 192) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การออกแบบและวางแผนเพื่อที่จะช่วยปรับปรุงให้คนทำงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีความคำนึงและรอบคอบเป็นอย่างมาก ถึงผลกระทบของงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้ยังรวมถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการแก้ปัญหา เสนอความคิดเห็น ตลอดจนการตัดสินใจภายใน้องค์การ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นได้ปรากฏในสังคมมาหลายสมัยแล้ว ซึ่งจะขึ้นอยู่กับมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่าน เพราะว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง และครอบคลุมทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานของบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การกินดี ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมไทยได้อย่างมีความสุข และทำงานเพื่อให้งานนั้น ๆ ออกมาดีและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข

ศศิธร สุขทอง (2552, หน้า 45) กล่าวว่า องค์กรแห่งความสุขหรือ Happy Workplace เป็นกระบวนการพัฒนาคนใน้องค์การอย่างมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ้องค์การ เพื่อให้้องค์การมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง จะนำไปสู่การพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่องของ้องค์การ องค์กรแห่งความสุขเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเพื่อมุ่งสร้างคนใน้องค์การให้เป็นคนที่มีความสุข เพราะเชื่อว่า “คน” คือ สิ่งสำคัญที่สุดของ้องค์การ หาก “คน” กล่าว่าเป็น “คนทำงานที่มีความสุข” การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ ้องค์การก็จะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นได้ปรากฏในสังคมมาหลายสมัยแล้ว ซึ่งจะขึ้นอยู่กับมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่าน เพราะว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง และครอบคลุมทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานของบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การกินดี ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมไทยได้อย่างมีความสุข และทำงานเพื่อให้งานนั้น ๆ ออกมาดีและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง และ (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาปฏิบัติงาน กรณีมีการเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที่ t test และกรณีมีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance--ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยใช้วิธีการของ Scheffé's Post Hoc Comparison

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (survey research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน มาเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเครื่องมือนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นการศึกษาจากหนังสือ งานวิจัย บทความ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึงการใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป หาค่าสถิติ เพื่ออธิบายข้อมูล ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของตัวแปรที่แสดงในแบบสอบถามทั้งส่วนที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนที่ 2

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล หาค่าความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ต้องการบรรจุเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย เพื่อมีเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นและสามารถปรับเป็นหัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย ต้องการจัดสรรสวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของ บิดา มารดา คู่สมรส และบุตร รวมทั้งจัดสรรค่าช่วยเหลือสิทธิเบิกค่าเล่าเรียนบุตร

สรุป คำถามจากคำถามแบบสัมภาษณ์ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา

1. เป็นคำถามเกี่ยวกับสวัสดิการเพื่อสร้างความมั่นคงมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี
2. เป็นคำถามเกี่ยวกับภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมสุขภาพในการทำงาน

ตาราง 1

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	3.028	5	606	1.452	.207
ภายในกลุ่ม	80.886	194	.417		
รวม	83.914	199			
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	4.518	5	.904	2.561*	.029
ภายในกลุ่ม	68.456	194	.353		
รวม	72.974	199			
ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2.635	5	.527	1.646	.150
ภายในกลุ่ม	62.110	194	.320		
รวม	64.746	199			
ด้านสวัสดิการ					
ระหว่างกลุ่ม	9.688	5	1.938	3.528*	.004
ภายในกลุ่ม	106.545	194	.549		
รวม	116.233	199			
ด้านการยอมรับจากสังคม					
ระหว่างกลุ่ม	2.980	5	.569	1.055	.387
ภายในกลุ่ม	109.554	194	.565		
รวม	112.534	199			



ตาราง 1 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมสุขภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	9.677	5	1.935	3.390*	.006
ภายในกลุ่ม	110.755	194	.571		
รวม	20.432	199			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.377	5	.675	2.347*	.043
ภายในกลุ่ม	55.817	194	.288		
รวม	59.194	199			

* $p < .05$

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ตาราง 2

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	2.054	4	.513	1.223	.302
ภายในกลุ่ม	81.860	195	.420		
รวม	83.914	199			
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	3.193	4	.798	2.231	.067
ภายในกลุ่ม	69.781	195	.358		
รวม	72.974	199			

ตาราง 2 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3.569	4	.892	2.844	.025*
ภายในกลุ่ม	61.177	195	.314		
รวม	64.746	199			
ด้านสวัสดิการ					
ระหว่างกลุ่ม	7.869	4	1.967	3.540	.008*
ภายในกลุ่ม	108.364	195	.556	.549	
รวม	116.233	199	199		
ด้านการยอมรับจากสังคม					
ระหว่างกลุ่ม	7.633	4	1.908	3.547	.008*
ภายในกลุ่ม	112.464		197	571	
รวม	112.534	199	199		
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	9.090	4	2.272	3.980	.004*
ภายในกลุ่ม	111.342	195	.571		
รวม	120.432	199			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4.813	4	1.203	4.315	.002*
ภายในกลุ่ม	54.381	195	.279		
รวม	59	194	199		

* $p < .05$

จากตาราง 2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการยอมรับจากสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ



สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 6 อันดับ ดังนี้ อันดับแรกคือ ด้านการยอมรับจากสังคม รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการ อันดับ 3 คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อันดับ 4 คือ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และอันดับ 5 คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และอันดับสุดท้ายด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาปฏิบัติงาน

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม อายุ สถานภาพ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 6 อันดับดังนี้ อันดับแรกคือ ด้านการยอมรับจากสังคม รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการ อันดับ 3 คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อันดับ 4 คือ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน อันดับ 5 คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และอันดับสุดท้ายด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

1.1 ด้านการยอมรับจากสังคม มีคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ด้านการยอมรับจากสังคม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การได้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรมสู่สังคม รวมทั้งมีสวัสดิการที่เป็นแรงจูงใจ ทำให้บุคลากรนำความรู้ความสามารถพัฒนาตนเองรวมทั้งพัฒนาองค์การอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาวุฒิ ประกอบผล (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ภักดิ์ วังเร็ว (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ ด้านที่มีคุณภาพชีวิตสูงสุด

1.2 ด้านสวัสดิการ มีคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรนั้นมีวินัยลาหยุดพักผ่อนประจำปีเพียงพอ ซึ่งสวัสดิการเป็นแรงจูงใจที่ทำให้คนอยากร่วมงาน

กับองค์การด้วย เพราะได้ช่วยเหลือพนักงานยามฉุกเฉินได้ดีอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ราบรื่น สิ่งสำคัญที่สุด คือ องค์การมีสวัสดิการดีสามารถทำให้บุคลากรอยู่กับองค์การได้ในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kast and Rosenzweig (1985, p. 150) เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 9 ประการ ดังนี้ (1) บุคคลภายนอกและในครอบครัว (2) สุขภาพร่างกายอนามัยและสภาวะของโภชนาการ (3) ที่อยู่อาศัยและสภาพของสิ่งแวดล้อมที่ดี (4) การติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว (5) ความปลอดภัยและ ยารักษาโรค (6) การศึกษาและการฝึกอบรมทักษะที่พัฒนาศักยภาพ (7) การทำงานที่มั่นคง (8) สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคมและ (9) รายได้และผลผลิต ซึ่งได้สอดคล้องกับแบบสอบถามเชิงสัมภาษณ์ ด้านสวัสดิการ

1.3 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีคุณภาพชีวิตโดยภาพอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะวัสดุอุปกรณ์มีความทันสมัยและมีคุณภาพไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชกร ส่วนพราย (2560) ศึกษา เรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ปาล์ม สปริงส์ เฟลซ จำกัด* พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย ซึ่งได้สอดคล้องกับแบบสอบถามเชิงสัมภาษณ์ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

1.4 ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานที่บุคลากรได้รับผิดชอบนั้นไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่เรียนมา แม้จะได้ใช้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จึงไม่ตอบสนองในด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสา มากดี (2560) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ผู้สอนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ* พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาตนเองด้านความมั่นคงในงานและด้านค่าตอบแทนตามลำดับ

1.5 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า มีคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีบุคลากรที่เรียนจบใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน จึงยังไม่ได้รับหน้าที่ที่มีความสำคัญที่สอดคล้องกับทักษะหรือความรู้ที่เรียนได้มา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัจฉยา ปุสญจร (2560) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท จี-เน็ต เน็ตเวิร์ค โซลูชั่น จำกัด* พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต

1.6 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม



ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเงินเดือนและรายได้อื่น ๆ ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนรวมทั้งมีเงินเหลือเก็บออมค่อนข้างน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิจัยโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี* คุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับไม่ดี มี 2 ด้านได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมต้องถูกสุขลักษณะและปลอดภัยและด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพาลัก ไชชนะสี (2560) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว* ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.20$) และงานวิจัยของ ทศนีย์ ชาติไทย (2560) ศึกษาเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต* บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุและสถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์การควรจัดให้ทุนเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า ได้แก่ องค์การของควรมีตำแหน่งพร้อมที่จะให้ก้าวขึ้นไปตามลำดับของผู้ปฏิบัติงาน และ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ได้แก่ บุคลากรควรได้รับรายได้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสถาบันการศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสถาบันการศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสถาบันการศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันการศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. (2557). *เก่ง งาม ดี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
- ทัศนีย์ ขาดีไทย. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ธนาวุฒิ ประกอบผล. (2562). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 8(1), 10-18
- ธัชกร ส่วนพราย. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ปาล์ม สปริงส์ เฟลช จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัจจุยญา ปุสญจร. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท จี-เน็ต เน็ตเวิร์ค โซลูชั่น จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พงศ์ภัก วังเร็ว. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 6). (2539). กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วันวิสา มากดี. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ผู้สอนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศศิธร สุขทอง. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำราญ จุช่วย. (2554). รายงานการวิจัยเรื่อง *การดำเนินชีวิตของคนในชุมชนบางขุนนายใต้การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุพลัก ไชชนะสี. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การปกครองเมืองปากซัน แขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุรัชย์ แก้วพิกุล. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Dubrin, A. J. (2013). *Fundamentals of organizational behavior: An applied perspective*. New York: Elsevier.



- Gallie, D. (2009). *Employment regimes and the quality of work*. Oxford, England: Oxford University.
- Guest, G., MacQueen, K. M., & Namey, E. E. (2011). *Applied thematic analysis*. Matthew Hartley, PA: University of Pennsylvania.
- Hodgetts, M. R. (1993). *Modern human relation at work* (5th ed.). Mason, OH: Dryden.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and management: A system and contingency approach*. New York: McGraw-Hill.
- Krejcie. R. V., & Morgan, D. H. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Measurement*, 30(2), 600-610.
- Mondy, R. W., & Noe, R. W. (1996). *Human resource management*. New York: Prentice Hall.
- Schermerhot, J. R. (1996). *Management and organizational behavior*. New York: John Wiley & Sons.

