

คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
และแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวสุภารัตน์ น้ำใจดี

๒๖ ก.ค. ๒๕๔๘

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม ๒๕๔๘

S 11100

สุภารัตน์ น้ำใจดี. (2548). *คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รศ. สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2548 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติค่าทีและวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน และเทคนิคการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับดี ส่วนคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านสังคมในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ไม่ดี ส่วนด้านปัญหาในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีลักษณะบุคลิกภาพของบุคลากรโดยรวมเป็นแบบ A ซึ่งมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับเฉยๆ ส่วนแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ผลจากการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่า บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบุคลากรที่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในด้านสาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ และสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ และครุศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ตามลำดับ ส่วนการจำแนกในด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงาน โดยในตัวแปรอิสระทั้งหมด มีตัวแปรที่สามารถทำนายตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และปัญหาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ตัวแปรที่ไม่สามารถทำนายตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง คุณภาพชีวิตด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และลักษณะบุคลิกภาพของบุคลากร

และในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**QUALITY OF LIFE AND WORKING PROBLEM AFFECTING PERFORMANCE SATISFACTION
AND RESIGN INTENTION TREND OF SUANDUSIT RAJABHAT UNIVERSITY STAFF**

**AN ABSTRACT
BY
MISS.SUPARAT NAMJAIDEE**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
May 2005**

Suparat Namjaidee (2005) *Quality of Life and Working Problem Affecting Performance Satisfaction and Resign Intention Trend of Suandusit Rajabhat University Staff*. Master's Project, M.B.A (Marketing) Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University.
Project Advisor : Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

This research aims to study the Life quality and working problem that influence satisfaction in working and trend of retiring behavior of personnel of the Suan Disit Rajabhat University during January – February, 2005. There are 400 persons as sample by using questionnaire as tool to collect data and t-test and one-way variance analysis, multiple regression analysis technique and Pearson moment product correlation coefficient that are the study of personal factor, life quality in working, problem in working, and personality of personnel of the Suan Disit Rajabhat University that influence satisfaction in working and trend of retiring behavior of personnel of the Suan Disit Rajabhat University.

It finds from the study that quality of life in working of personnel is at moderate level; with the side of benefit to the society of work and organization and self-development at the good level; the quality of life that is at moderate level includes safety and healthy, society in working, consistency with the law and constitution, on working time and personal life, stability, and progress; but the quality of working life on compensation is not good. The working problem is at medium level. The personnel of the Suan Disit Rajabhat University have personality of personnel in total image of A pattern that is satisfied with the working in an indifferent level; the trend of retiring behavior is not certain.

The results from hypothesis test indicate that male personnel is more satisfied with working than female with the statistical significance of 0.01 level; the personnel who are under or equal to 25 years of age is less satisfied with working than those who are 26 – 33 years old with the statistical significance of 0.05 level. On the side of field that one graduated, it was found that satisfactions of personnel who are graduated from different field will be different. The personnel who are graduated in Human Sciences, Communication Arts, and Fine Arts have lower satisfaction than those who are graduated in Business Administration, Management, Education, and Pedagogy with the statistical significance of 0.05 and 0.01 level, respectively. On the classification of marital status,

educational level, income, work position, work duration, it was found that satisfaction in working is not different.

The results of life quality analysis in working, problem of working, and personality of personnel, it can predict the satisfaction of working by all independent variable, life quality on society of working, quality on working time and personal life, and problem of working with the statistical significance of 0.01 level. The variables that cannot be predicted include life quality on compensation, life quality on safety and health, life quality on self-development in the good level; the quality of life that is at moderate level includes safety and healthy, society in working, consistency with the law and constitution, on benefits to the society of work and organization, and personality of personnel.

In testing for assessing the relationship between the satisfaction of working and trend of retiring behavior, it finds that the relationship is at moderate level with the statistical significance of 0.01 level.

คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
และแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวสุภารัตน์ น้ำใจดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน
การทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่...12...เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดดา อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตให้กับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ทุกๆ คนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนทางด้านร่างกาย แรงใจ และทุนทรัพย์ให้ผู้วิจัยก้าวมาถึงจุดนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ได้สนับสนุน เปิดโอกาสในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งขอขอบพระคุณบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ทุกๆ ท่านที่ได้ให้การอนุเคราะห์ ข้อมูลให้กับผู้วิจัย จนสามารถทำให้งานวิจัยสำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผดุง พรหมมูล และอาจารย์พงศ์พันธ์ ศรีเมือง ที่ให้คำปรึกษาแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ในฝ่ายโครงการพิเศษ 1 รวมทั้งเพื่อนนิสิต X-MBA (การตลาด) ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณคุณกันทิมา จินโต และเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนในความสำเร็จของงานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้คุณงามความดี และประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้วิชา ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน รวมทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาวิจัย จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

สุภารัตน์ น้ำใจดี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
	สมมติฐานของการวิจัย.....	11
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
	แนวคิดและทฤษฎีด้านบุคลิกภาพ	13
	แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน	26
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	43
	การบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	47
	การจัดโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	59
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	62
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	66
	การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	66
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	111
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	113
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	113
สรุปผลการวิจัย.....	117
อภิปรายผล.....	121
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	127
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	129
บรรณานุกรม.....	130
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	136
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	142
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	144
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	146
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	148

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา.....	16
2	แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ.....	17
3	แสดงเกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	68
4	แสดงเกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร.....	68
5	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค.....	69
6	แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (คำถามส่วนที่ 2 ที่เป็นคำถามเชิงบวก).....	71
7	แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (คำถามส่วนที่ 2 ที่เป็นคำถามเชิงลบ).....	71
8	แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพบุคลากร (คำถามส่วนที่ 3 ที่เป็นคำถามเชิงบวก).....	71
9	แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพบุคลากร (คำถามส่วนที่ 3 ที่เป็นคำถามเชิงลบ).....	72
10	แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับปัญหาในการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 4)	72
11	แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 5)	72
12	แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกจากงานของบุคลากร (คำถามในส่วนที่ 6)	73
13	แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก.....	78
14	แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	80
15	แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ สถานภาพ การสมรส และรายได้ต่อเดือน.....	83
16	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในแต่ละด้าน.....	85

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาในการทำงาน.....	91
18	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บุคลิกภาพของบุคลากร.....	92
19	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการทำงาน.....	93
20	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก.....	93
21	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนก ตามเพศ.....	94
22	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนก ตามอายุ.....	95
23	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	96
24	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	97
25	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนก ตามระดับการศึกษา.....	98
26	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนก ตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา.....	99
27	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายคู่ ในแต่ละกลุ่มจำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา.....	100
28	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนก ตามรายได้.....	101
29	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนก ตามตำแหน่งงาน.....	102
30	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนก ตามอายุการทำงาน.....	103
31	แสดงการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และ บุคลิกภาพของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสบายใจกับการทำงานในองค์กรกับแนวโน้มพฤติกรรม การลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	107
33	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงานกับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	108
34	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานกับแนวโน้มพฤติกรรม การลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	109
35	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมกับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกโดยรวมของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	110
36	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	111

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 แสดงโครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	57

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพัฒนาประเทศตามแผนเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) เน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนโดยให้ความสำคัญในการพัฒนาคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทุกด้าน ซึ่งการที่จะพัฒนาประเทศให้มีความยั่งยืนได้นั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาที่สมดุลทั้ง 3 ด้าน เริ่มตั้งแต่การสร้างเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การกระจายรายได้ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (จิระพันธ์ กัลลประวิทย์. 2537 : 11) เช่นเดียวกันกับการพัฒนางานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป้าหมายหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การทำให้คนในองค์กรมีชีวิตที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงพร้อมที่จะเผชิญปัญหาต่างๆ เพื่อให้องค์กรได้เกิดผลผลิตตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ทั้งในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆเริ่มให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น โดยจะถูกจัดรวมเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งบริษัทชั้นนำระดับโลก อาทิ เงินเนอรัล มอเตอร์ ฟอร์ด ไครสเลอร์ โมโตโรล่า ฮันนีเวลล์ ฮิวเลต-แพคการ์ด และทีทีแอนด์ที ได้นำหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตมาดำเนินการ เช่น การสร้างทีมงาน การออกแบบงานใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม กลุ่มสร้างคุณภาพ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และการจัดตารางการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ จนประสบผลสำเร็จ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ปัจจุบัน ยังมีองค์กรหลายแห่งมีการบริหารแบบเดิมๆ ที่ไม่เหมาะสมกับคนในยุคปัจจุบัน การบริหารงานในอดีต บุคลากรขององค์กรจะไม่ได้ได้รับความเอาใจใส่มากนัก เพราะงานที่ต้องปฏิบัติไม่มีความซับซ้อน และสามารถจัดหาบุคลากรมาทดแทนได้ในทุกระบวนการของการดำเนินงาน แต่เมื่อเข้าสู่ยุคสมัยใหม่ บุคลากรที่ได้เข้ามามีบทบาทในองค์กรมีการศึกษาที่สูงขึ้น มีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น และมุ่งมั่นในความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น การบริหารและการจัดการที่ดี จึงจะสามารถกระตุ้น สร้างความทุ่มเทและความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์กร การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะสร้างบรรยากาศการทำงานในองค์กร และพัฒนาเป็นความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นได้

โลกแห่งการทำงานในยุคสมัยนี้ เป็นโลกของคนรุ่นใหม่ เป็นคนที่ดำรงชีวิตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก ซึ่งยังมีผู้บริหารอีกจำนวนมากที่ยังมีปัญหากับการบริหารและปกครองคนกลุ่มนี้อยู่ โดยในองค์กรเหล่านี้ ยังมีความเชื่อเดิมๆ

ที่เกี่ยวกับการกระตุ้นบุคลากร ให้เกิดความทุ่มเทการทำงาน หรือแม้แต่การจูงใจบุคลากรที่มีความสามารถด้วยการจ้างด้วยเงินเดือนที่สูง หรือมีเงินค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ

ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคนอย่างฝ่ายบุคคล หรือฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะมีหลักในการทำความเข้าใจถึงพื้นฐานของคน โดยเมื่อคนเราได้รับสิ่งเร้าจากภายนอกที่เหมาะสมแล้ว จะทำให้อะไรๆ นั้นมีความกระตือรือร้น ซึ่งความกระตือรือร้นจะเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อบุคลากรได้รับสิ่งเร้าจากภายนอกที่เหมาะสม ก็จะทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานด้วยความสนุกและมีความสุขอยู่เสมอ อีกทั้งยังจะทำให้ผลงานของบุคลากรมีแนวโน้มที่จะออกมาอย่างดีเลิศ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเงินไม่ใช่สิ่งสำคัญในเรื่องของการจูงใจเสมอไป แต่จะสามารถเป็นการจูงใจทางอ้อมหรือระดับรองที่ผู้ได้รับจะตัดสินใจใช้เงินที่ได้ในการกระตุ้นตนเอง

จากผลการสำรวจความคิดเห็นพนักงานประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ตามโครงการสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นพนักงาน ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยบริษัท วัตสัน ไวแอท จำกัด. 2547 : (ออนไลน์) มีพนักงานเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น 111,500 คน จากบริษัทจำนวน 519 บริษัท ใน 11 ประเทศของภูมิภาค ได้แก่ ออสเตรเลีย จีน อินเดีย อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน และไทย สรุปผลได้ว่า 2 ใน 3 ของพนักงานประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ไม่พอใจค่าจ้าง และต้องการผู้นำที่เปี่ยมด้วยความสามารถมากที่สุด ส่วนพนักงานในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังมีความรักและผูกพันกับองค์กร แต่ร้อยละ 70 รู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้คำอธิบายชี้แจงเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง โดยร้อยละ 77 ที่รู้สึกว่าการตนเองไม่ได้รับโอกาสที่เท่าเทียมในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเกือบร้อยละ 50 ยืนยันพร้อมจะลาออก หากมีที่ทำงานใหม่ให้ความท้าทายในงานมากกว่า

การรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่ดี หรือบุคลากรมีคุณภาพ จัดเป็นปัญหาสำคัญของปัญหาแรงงานภายในประเทศไทย โดยเมื่อทบทวนจากตรรกะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2 ปัจจัยได้แก่ การจัดการ (Management Action) และบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (Working Environment) ซึ่งในส่วนนี้อาจเรียกในอีกมุมมองหนึ่ง คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานก็ได้

ฉะนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน จะเป็นหนทางที่จะกระตุ้นให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญาให้กับงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ทั้งยังส่งผลถึงการมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขาดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี บุคลากรเหล่านั้นก็อาจขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เอาใจใส่ต่องาน ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานได้ จึงนับได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดสำหรับองค์กรนั้นๆ ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เห็นถึงความสำคัญของการจัดคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะมหาวิทยาลัยฯ ถือว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยฯ นั้นเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรเจริญเติบโตต่อไป ซึ่งนอกเหนือจากการเสริมสร้างกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่โดยการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการพิจารณาความดีความชอบต่างๆ แล้ว สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพการทำงานที่ดี เพราะการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ทั้งกระบวนการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสาขาวิชาที่จบการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและอายุการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก เพื่อนำผลที่ได้มาศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากร
3. ทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก เพื่อนำมาเป็นแนวทางและจัดรูปแบบในการตอบสนองต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคลากรที่แตกต่างกัน
4. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสาขาวิชาที่จบการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและอายุการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในอนาคต ในอันที่จะลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ อาจารย์อัตราจ้างและลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี เนื่องจากเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย และมีอัตราการลาออกสูง ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 785 (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม 2548)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

จากประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งหมด 785 คน โดยสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยตามวิธีของ Yamane (1973) ซึ่งมีสูตรในการกำหนดดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$n = \frac{785}{1 + 785 (0.05)^2}$$

$$= 400 \text{ คน}$$

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้นจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจะมีจำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

2.1.1.2 อายุ

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ
- 26 – 33 ปี
- 34 – 41 ปี
- 41 ปีขึ้นไป

2.1.1.3 สถานภาพการสมรส

- โสด
- สมรสและมีบุตร
- สมรสและไม่มีบุตร
- หม้าย หรือ หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่

2.1.1.4 การศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.1.5 สาขาวิชาที่จบการศึกษา

2.1.1.6 เงินเดือนทั้งหมดที่ได้รับ

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท
- 9,001 – 12,000 บาท
- 12,001 – 15,000 บาท
- สูงกว่า 15,000 บาท

2.1.1.7 ตำแหน่งงาน

- อาจารย์อัตราจ้าง
- เจ้าหน้าที่

2.1.1.8 อายุการทำงาน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 1-2 ปี
- 2-3 ปี
- 3-4 ปี
- 4-5 ปี

2.1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีองค์ประกอบ 8 ประการดังนี้

2.1.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

2.1.2.2 ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ

2.1.2.3 ด้านโอกาสที่ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล

2.1.2.4 ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2.1.2.5 ด้านการส่งเสริมการบูรณาการทางสังคม ความเสมอภาคของบุคลากรหรือการทำงานร่วมกัน

2.1.2.6 ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ

2.1.2.7 ด้านบทบาทการทำงานที่มีความสมดุล

2.1.2.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1.3 ปัญหาในการทำงาน

2.1.4 บุคลิกภาพของบุคลากร

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.2.2 แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน

คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรกับทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง กับงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจะส่งผลต่อการทำงาน

2. ค่าตอบแทน

คือ รายได้ประจำได้แก่ ค่าจ้าง หรือเงินเดือน หรือเงินตอบแทนและผลประโยชน์ เกื้อกูลอื่นๆ จากการทำงานอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตน และเป็นไปตามมาตรฐานการครองชีพที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ต้องปฏิบัติของตนกับงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของคนอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3. ความปลอดภัยและสุขอนามัย

คือ สภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพและอันตรายน้อยที่สุด ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของพนักงาน และควรที่จะกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับ เสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้า

คือ ความมากน้อยของโอกาสในการสร้างเสริมความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น โดยการให้บุคคลได้มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ รู้จักหา หรือได้รับสารสนเทศความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ

ทำงาน แนวทางปฏิบัติ และสามารถคาดคะเนผลของการปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสมและมีการวางแผนการทำงาน และได้มีส่วนช่วยในการทำงานทุกขั้นตอน มีเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน

5. การพัฒนาตนเอง

คือ การส่งเสริมการเรียนรู้ เข้ารับการอบรมพัฒนาตนเอง เป็นการเตรียมความรู้ และทักษะเพื่อรับมือกับหน้าที่ที่สูงขึ้น พัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าปล่อยให้เป็นคนล้าหลัง เปิดโอกาสให้ได้มีความก้าวหน้า ประสบความสำเร็จและในที่สุดงานที่ได้รับ

6. สังคมในการทำงาน

คือ การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสรภาพในการทำงาน ปราศจากการรังเกียจเตียดฉันท มีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับความเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าและได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มสังกัด และจากกลุ่มอื่นๆ ในองค์กร มีการช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน

7. ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ

องค์กรคำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยึดกฎหมายเป็นหลัก และจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรจะมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรนั้น ทั้งยังจะต้องให้เกียรติแก่บุคคลในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล เช่นสิทธิที่จะระงับการให้ ข้อมูลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว นอกจากนี้ยังต้องให้ความเคารพต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

8. เวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

คือ การให้องค์กรหลีกเลี่ยงการเข้าไปแทรกแซงผู้ปฏิบัติงานในเรื่องความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงานกับวงการอื่นๆ ของชีวิต เช่น ความเป็นอยู่ภายในครอบครัว เป็นต้น อีกทั้งเป็นการแบ่งเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง งาน ครอบครัว และอื่นๆ ควรมีสัดส่วนใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม

9. ประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร

คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย การจ้างงาน การปฏิบัติต่อประเทศที่ด้อยพัฒนา และเรื่องอื่นๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

10. ปัญหาในการทำงาน

คือ ปัญหาหรือความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบที่ไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย การขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน การขาดความยุติธรรม การขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การขาดการพัฒนาและเรียนรู้ การขาดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา การขาดเวลาส่วนตัว และงานหนักเกินไป เป็นต้น

11. บุคลิกภาพ

คือ ลักษณะที่ค่อนข้างถาวรที่อธิบายถึงพฤติกรรมเฉพาะอย่างของบุคคล ประกอบด้วย แนวคิดแบบ A (Type A orientation) เป็นลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง ประารถนาที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบ และแนวคิดแบบ B (Type B orientation) เป็นลักษณะซึ่งมีการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย และมีการแข่งขันในชีวิตประจำวันน้อย

12. ความพึงพอใจในการทำงาน

คือ ความพึงพอใจในระดับความต้องการต่างๆของบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งอาจารย์ อัตรากำลังและลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ด้านรายได้ สวัสดิการ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ หรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่พึงได้จากองค์กร ตลอดจนการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงความภูมิใจในตนเอง และองค์กร

13. แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก

คือ ลักษณะหรือพฤติกรรมผลการแสดงออก รวมถึงทัศนคติของบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราวทั้งที่เป็นอาจารย์อัตรากำลังและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งอาจมีความเป็นไปได้ทั้งในระยะเวลานั้นใกล้หรือในอนาคต

14. อาจารย์อัตรากำลัง

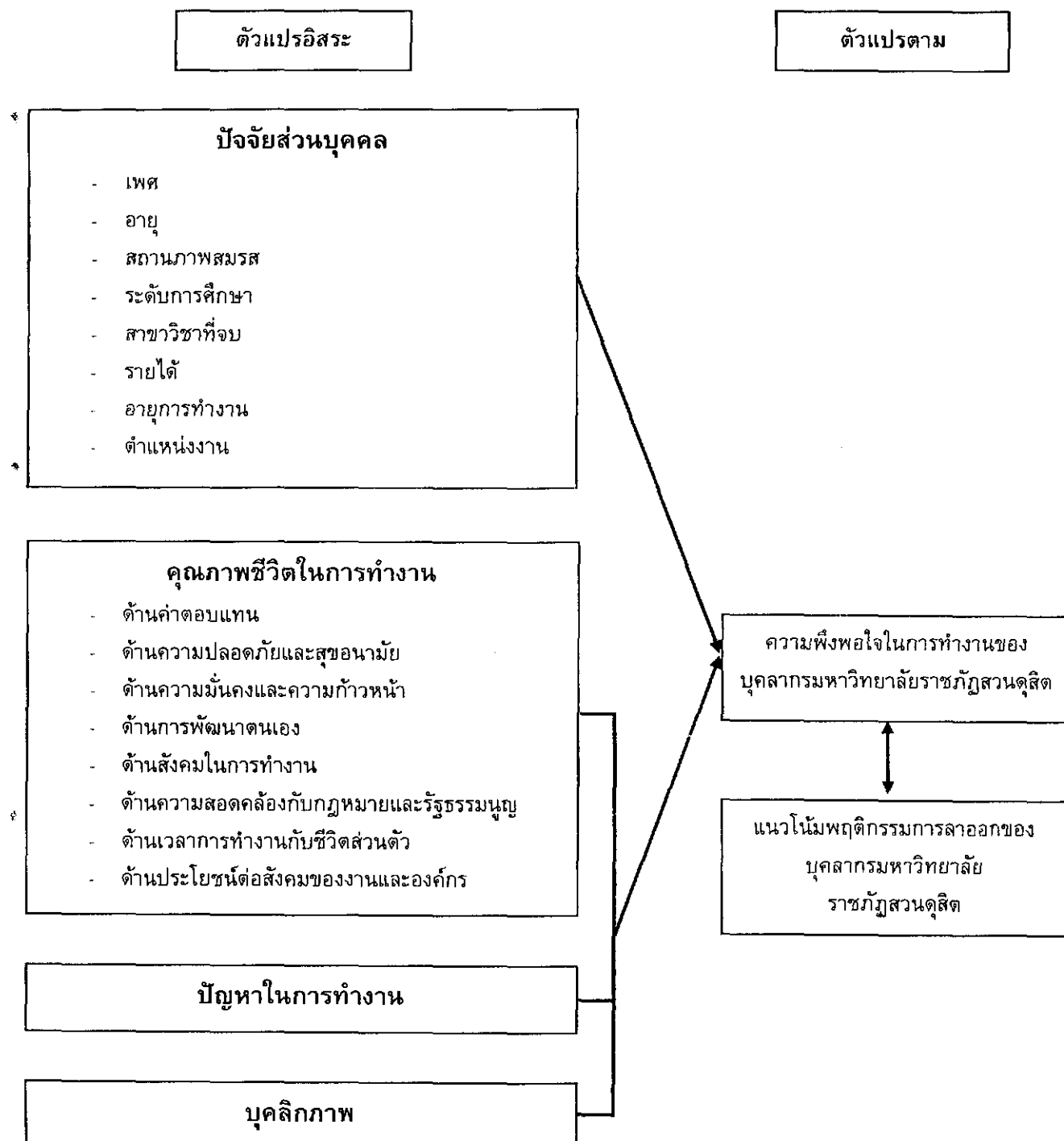
คือ ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ ซึ่งมีกำหนดการจ้างตั้งแต่ 10 เดือนขึ้นไป และสอนอย่างน้อย 1 รายวิชา โดยมีอายุการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่เกิน 5 ปี

15. เจ้าหน้าที่

คือ ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีกำหนดการจ้างตั้งแต่ 10 เดือนขึ้นไป โดยมีอายุการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่เกิน 5 ปี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ซึ่งจากการประมวลเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่าคุณภาพชีวิตปัญหาในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง อายุการทำงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจ ในการทำงาน แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการทำงาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความสัมพันธ์ กับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนววรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวในการกำหนดกรอบแนวคิด โดยจะขอนำเสนอดังนี้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีด้านบุคลิกภาพ
2. ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ทฤษฎีความพึงพอใจ
4. การบริหารงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
5. การจัดโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
6. งานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีด้านบุคลิกภาพ

ความแตกต่าง ความหลากหลายเฉพาะบุคคล บุคลิกภาพและทัศนคติ

การทำความเข้าใจถึงความแตกต่างและความคล้ายคลึงกันของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การในปัจจุบันโดยจำเป็นจะต้องศึกษาถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (1) ความหลากหลายด้านกำลังแรงงาน (2) ความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ของแต่ละบุคคล (3) ความแตกต่างทางด้านความถนัดและความสามารถระหว่างบุคคล (4) ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพและความแตกต่างระหว่างบุคคล (5) ความแตกต่างด้านค่านิยม และทัศนคติระหว่างบุคคล (6) การบริหารความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548)

ความหลากหลายด้านกำลังแรงงาน

ความหลากหลายด้านกำลังแรงงาน (Workforce diversity) เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ทำให้บุคคลหนึ่งแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่ง (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2004) ประกอบด้วยความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์วรรณะ

อายุ และลักษณะความสามารถของร่างกาย นอกจากนี้ยังรวมถึงสถานภาพและศาสนาด้วยการบริหารความหลากหลายด้านกำลังแรงงานจึงต้องให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นส่วนบุคคล การสนับสนุนวิสัยทัศน์และลักษณะเฉพาะขององค์การ

ในปัจจุบันนั้นจะเห็นได้ว่ากำลังแรงงานมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งมีทั้งลักษณะที่เป็นรูปเดียวกัน หรือไม่แตกต่างกัน และลักษณะที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารความหลากหลาย กล่าวคือ (1) การเป็นรูปแบบเดียวกัน เป็นขั้นตอนของการกำหนดลักษณะให้กับบุคคล โดยถือเกณฑ์ลักษณะของสมาชิกในสังคมนั้น (McShane and Von Glinow, 2003 : 602) หรือเป็นกระบวนการจัดประเภทบุคคลออกเป็นกลุ่ม โดยถือเกณฑ์ลักษณะเฉพาะอย่างหรือการรับรู้ภาพรวมของบุคคลทั้งทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือ ลักษณะที่เป็นรูปเดียวกันจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งคิดว่าแต่ละบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (2) ความแตกต่าง ตัวอย่างลักษณะประชากรศาสตร์อาจจะมีลักษณะที่เป็นรูปแบบเดียวกัน หรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น ความเชื่อที่ว่าบุคคลที่อายุมากมักจะขาดความคิดสร้างสรรค์ อาจจะเป็นความเชื่อที่ผิดก็ได้ เพราะบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์นั้น อาจจะเป็นบุคคลที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ที่ยังคงมีความสำคัญต่อการบริหารแรงงาน เป็นต้น

โอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน (Equal employment opportunity) จะเกี่ยวข้องกับทฤษฎีที่ไม่สามารถจำแนกความแตกต่างของสถานที่ทำงานและการกระทำที่เป็นธรรมต่อพนักงาน การตัดสินใจด้านการจ้างงานจะไม่แตกต่างกันเมื่อไม่มีข้อที่แสดงถึงข้อเสียเปรียบในแง่ของกฎหมายเกิดขึ้นแก่กลุ่มพนักงาน ดังนั้นการกระทำที่เป็นธรรมจึงเป็นการปฏิบัติที่ออกแบบไว้เพื่อพิสูจน์ความแตกต่างหรือแก้ปัญหาความไม่สมดุลทางสถิติในด้านของกำลังแรงงาน

การบริหารความหลากหลาย (Managing diversity) แนวความคิดการบริหารความหลากหลายในองค์การจะมุ่งที่ความแตกต่างในการสร้างความรู้สึกรู้ว่ามีคุณค่าและได้รับการยอมรับความสำเร็จขององค์การหรือความก้าวหน้าในการบริหารความหลากหลายจะสามารถประเมินได้จากการสำรวจทัศนคติการรับรู้ หรือวิธีการต่างๆ เช่น การสร้างค่านิยมร่วมจะช่วยสร้างความผูกพันกับลูกค้าให้มากขึ้น การพัฒนาวิธีการสรรหา เป็นต้น การบริหารความหลากหลายอาจจะทำให้เกิดการต่อต้านเนื่องจากความกลัวต่อการเปลี่ยนแปลงและการไม่สะดวกใจเกี่ยวกับความแตกต่าง ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาการต่อต้านในบางประเทศ เช่น แคนาดา จะมีกฎหมายสนับสนุนให้แต่ละรัฐมีการบริหารความหลากหลาย โดยการออกกฎหมายความเท่าเทียมในการจ้างงาน

ความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ (Demographic differences) เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น บุคคลนั้นเคยทำงานอะไรมาบ้าง ทำงานที่ไหน ทำงานมานานเท่าไร เป็นต้น ในหน่วยงานหรือในองค์การต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานหรือบุคลากรใน

ระดับต่างๆ เป็นจำนวนมากนั้นเราจะพบว่าบุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน เช่น บางคนจะกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง ในขณะที่บางคนเฉื่อยชา ไม่ใส่ใจต่อการปฏิบัติในหน้าที่การงาน เป็นต้น ซึ่งลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์นั้น จะศึกษาถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมาก ระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ สิ่งจูงใจทางการแข่งขัน แรงจูงใจ ความสามารถในการเรียนรู้ การปรับตัวทางสังคม ผลงานและความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่าเพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก คิดก้าวไกลในอนาคตตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

2. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นจะเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ พนักงานในองค์กรการไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า ยิ่งมีอายุมากขึ้นคนจะไม่ลาออกหรือย้ายงาน แต่จะยังคงทำงานที่เดิม ทั้งนี้ เพราะโอกาสที่จะเปลี่ยนงานมีน้อยประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้นตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรือไม่มีหลักเลี้ยงงาน แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นของอายุกับสุขภาพแล้ว ผู้ที่มีอายุมากจะมีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่าและในกรณีที่เจ็บป่วยระยะยาวที่จะต้องหยุดพักหรือลางานเพื่อรักษาร่างกายย่อมจะนานกว่าด้วย

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่าสถานภาพสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่ผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสดนอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสดตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ลักษณะโครงสร้างของร่างกายกับการทำงาน (Able-bodiedness and job performance) จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีลักษณะโครงสร้างของร่างกายไม่สมบูรณ์หรือพิการสามารถทำงานได้ดีหรือเท่ากับพนักงานที่มีร่างกายปกติ มีผู้พิการเกือบ 80% ที่ยังคงต้องการทำงานดังนั้นองค์การธุรกิจในยุคปัจจุบันจึงต้องนำประเด็นเรื่องการจ้างงานคนงานที่พิการมาพิจารณาอย่างจริงจังโดยเฉพาะต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้แก่คนงานเหล่านี้จึงต้องทำให้มีต้นทุนต่ำที่สุด

5. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีความอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าด้วย ซึ่งความอาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

ความถนัดและความสามารถ

ความถนัด (Aptitude) หมายถึง การมีความชำนาญเป็นพิเศษในการทำบางสิ่งบางอย่างหรือเป็นความสามารถในการเรียนรู้บางอย่างหรือความสามารถเฉพาะอย่างของบุคคล

ความสามารถ (Ability) หมายถึง การมีความรู้หรือทักษะในการทำงานบางอย่าง หรือเป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่างๆ ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย

ความถนัดและความสามารถเป็นสิ่งที่ผู้บริหารใช้ในการพิจารณาเมื่อมีการจ้างงานหรือคัดเลือกผู้สมัครงาน โดยทั่วไปแล้วความสามารถของบุคคลในองค์กรแบ่งออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลจะแตกต่างกันเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงาน ความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบหรือวัดได้จากแบบทดสอบ IQ ซึ่งลักษณะความสามารถทางสติปัญญาสามารถแสดงได้ดังตาราง 1

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical ability) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร งานบางอย่าง เช่น ดำรวจ ทหาร พนักงานดับเพลิง นักบิน เป็นต้น จะต้องมีการทดสอบความสามารถทางกายภาพ เพราะเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะด้าน ซึ่งลักษณะความสามารถทางกายภาพแสดงดังตาราง 2

ตาราง 1 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability)

ความสามารถทางสติปัญญา	รายละเอียด	งานที่เหมาะสม
1. ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข	ความสามารถในการคิดเลขได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	นักบัญชี นักคำนวณ
2. ความเข้าใจภาษา	ความสามารถที่จะเข้าใจในสิ่งที่ได้อ่าน ฟังและมองเห็น ความสัมพันธ์ของคำพูดที่ใช้ในภาษา	ผู้บริหารโรงงานที่ปฏิบัติตามนโยบายของกิจการ
3. ความไวในการรับรู้	ความสามารถในการมองเห็นและแยกแยะความเหมือน ความคล้ายคลึง และความแตกต่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	พนักงานสอบสวน
4. การให้เหตุผลเชิงอนุมาน	ความสามารถในการอธิบายเหตุผลได้อย่างเป็นขั้นตอน และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	นักวิจัยตลาด นักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
5. การให้เหตุผลเชิงอุปมาน	ความสามารถในการหาข้อสรุปได้อย่างมีเหตุผล	หัวหน้างานซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำควบคุมดูแลพนักงาน
6. ความเข้าใจในการมองภาพ	ความสามารถในการจินตนาการ ตกแต่ง และปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สวยงาม	นักออกแบบตกแต่งภายใน สถาปนิก
7. ความจำ	ความสามารถในการจำและระลึกถึงข้อมูลต่างๆ ได้	พนักงานขายเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

ที่มา : รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2547 : 66.)

ตาราง 2 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ (Physical ability)

ความสามารถทางกายภาพ	รายละเอียด
ปัจจัยด้านความแข็งแรง 1. ความคล่องตัว 2. การทรงตัว 3. ความอดทนแข็งแรง 4. ความแข็งแรงของร่างกายเป็นพิเศษ	• ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อติดต่อกันเป็นเวลานาน • ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อหรือการทรงตัว • ความสามารถในการทำงานหนัก ยกย้ายสิ่งของ • ความสามารถที่จะใช้พลังงานได้อย่างสูงสุดในการปฏิบัติงานที่ยากลำบาก
ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น 5. ความยืดหยุ่นของร่างกาย 6. ความยืดหยุ่นหรือความคล่องตัว	• ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว การใช้แรงในการแบกหามของหนัก • ความสามารถในการทำกิจกรรมเคลื่อนไหวได้รวดเร็ว
ปัจจัยด้านอื่น ๆ 7. การประสานของร่างกาย 8. ความสมดุล 9. ความคงทน	• ความสามารถในการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันของอวัยวะทุกส่วนในร่างกาย ตัวอย่างเช่น หมอผ่าตัดจะต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกันระหว่างมือและสายตาที่ดี • ความสามารถในการรักษาสมดุลของร่างกาย • ความสามารถในการใช้ความพยายามอย่างสูงติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน

บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การวางตัว ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา รสนิยม ฯลฯ บุคลิกภาพของคนเรานั้น เป็นสิ่งที่ต้องใช้ระยะเวลาในการหล่อหลอม ซึ่งสามารถปรับปรุงพัฒนาหรือเสริมสร้างให้ดีขึ้นได้ ซึ่งบุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งในด้านส่วนตัว ครอบครัว และองค์กร การเรียนรู้ในเรื่องของบุคลิกภาพทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพ ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล คือ

1. พันธุกรรม หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลานโดยผ่านทางยีนส์ในโครโมโซม ซึ่งได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ เช่น เพศ สีผิว ความสูง กริ๊ปเลือด เป็นต้น 2) ลักษณะทางสติปัญญา 3) โรคบางชนิด เช่น เบาหวาน ไวรัสตับอักเสบบี ตาบอดสี เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพที่มีผลต่อบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย

(1) วัฒนธรรมพื้นฐานหรือวัฒนธรรมหลัก เป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิตที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมใดสังคมหนึ่ง

(2) วัฒนธรรมรองหรือวัฒนธรรมย่อย เป็นวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มภายในสังคมซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน (Schiffman and Kanuk. 2003) กล่าวคือ ในแต่ละวัฒนธรรมพื้นฐานจะประกอบด้วยวัฒนธรรมกลุ่มย่อยที่มีเอกลักษณ์เฉพาะสำหรับสมาชิกในกลุ่มนั้นๆ วัฒนธรรมย่อยเกิดจากพื้นฐานทางภูมิศาสตร์และลักษณะพื้นฐานของมนุษย์ประกอบด้วย (1) กลุ่มเชื้อชาติ (2) กลุ่มศาสนา (3) กลุ่มสีผิว (4) พื้นที่ทางภูมิศาสตร์หรือภูมิภาค (5) กลุ่มอาชีพ (6) กลุ่มอายุ (7) กลุ่มย่อยด้านเพศ

(3) ชั้นของสังคม หมายถึง การแบ่งหรือการจัดลำดับสมาชิกภายในสังคมแยกเป็นระดับฐานะที่แตกต่างกัน มนุษย์ที่อยู่ร่วมกันในสังคมจะมีสถานะทางสังคมที่ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับระดับของการศึกษา รายได้ พื้นฐานครอบครัว และอาชีพ โดยชั้นของสังคมจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลว่าเขาควรจะทำตัวอย่างไร เพื่อให้เหมาะสมกับสถานะทางสังคมของตน

2.2 ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย

(1) กลุ่มอ้างอิง หมายถึง กลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง ซึ่งกลุ่มเหล่านี้จะมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์จึงต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง กลุ่มอ้างอิงแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1) กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน เป็นต้น ซึ่งได้มีการพบปะกันอย่างต่อเนื่องแบบไม่เป็นทางการ

2) กลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ สถาบันการศึกษา ศาสนา องค์กรธุรกิจ ตลอดจนกลุ่มบุคคลต่างๆ ในสังคมที่มีการติดต่อกันแบบไม่เป็นทางการ

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขัดเกลา หรือการอบรมสั่งสอนกลุ่มกลุ่มอิทธิพลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในหลายระดับด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเด็กเข้าโรงเรียนครูและเพื่อนจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือการพัฒนาบุคลิกภาพของเด็กในฐานะเป็นสมาชิกของโรงเรียนและของกลุ่มเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตไปทำงานไปมีชีวิตรในสังคม เขาก็จะ

ได้รับการขัดเกลา ถ่ายทอด และพัฒนาบุคลิกภาพจากกลุ่มหรือสังคมที่เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนั้นกลุ่มที่มีความสำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง คือ “สื่อมวลชน” ซึ่งมีมากมายหลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร เราไม่อาจปฏิเสธได้ว่าสื่อมวลชนเป็นสิ่งที่มียุทธวิธีต่อการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลโดยไม่รู้ตัว

(2) ครอบครัว ประกอบด้วยบิดามารดา และพี่น้อง ซึ่งถือเป็นกลุ่มปฐมภูมิที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยม ตลอดจนบุคลิกภาพของบุคคล

(3) บทบาทสถานะ บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว องค์กร และสถาบันต่าง ๆ ซึ่งบุคคลจะมีบทบาทและสถานะที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างเช่น ในครอบครัวเราอาจจะมีบทบาทเป็นพ่อ แม่ ลูก พี่ น้อง สามี ภรรยา แต่ในสังคมเราอาจจะมีบทบาทเป็นครู ตำรวจ หรือนายกรัฐมนตรี เป็นต้น ทำให้ต้องมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทและสถานะของตน

2.3 ปัจจัยด้านสถานการณ์ สถานการณ์เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เนื่องจากสถานการณ์มีความไม่แน่นอนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดันและไม่สบายใจ ซึ่งบุคคลอาจใช้กลไกการป้องกันตัว อันเป็นกลวิธีที่มนุษย์ได้จากการเรียนรู้ ทำให้รู้จักปรับตัวได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น แต่หากบุคคลใช้กลไกการป้องกันตัวมากเกินไปโดยใช้หลักความเป็นจริงน้อยลง ก็อาจมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลได้ ทำให้ไม่ยอมเผชิญกับความจริง และนำไปสู่ปัญหาบุคลิกภาพในที่สุด

ประเภทของบุคลิกภาพ

ประเภทของบุคลิกภาพ โดยทั่วไปประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพทางร่างกาย เป็นสิ่งที่แสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลซึ่งอาจส่งผลต่อจิตใจ เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็กบอบบาง หน้าตา สุขภาพ น้ำหนัก ความสูง ทรงผม เป็นต้น

2. บุคลิกภาพทางจิตใจ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง เช่น ความจำ การลืม จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น

3. บุคลิกภาพทางความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่มและความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น การมีทักษะในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง การมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

4. บุคลิกภาพทางจริยธรรม หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น

5. บุคลิกภาพทางสังคม หมายถึง พฤติกรรม กิริยาท่าทางที่แสดงต่อผู้อื่น เช่น ชอบคบหาสมาคม ชอบเก็บตัว ชอบออกตัว สงบเสถียร ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น เป็นต้น

6. บุคลิกภาพทางใจและอารมณ์ คือ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉลยๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

7. บุคลิกภาพทางกำลังใจ คือ ความสามารถในการควบคุมบังคับพฤติกรรมต่างๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว ฉะเฉย ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อด้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย ขจัดอุปสรรค สงบเสถียร ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดังๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้แสดงความโศกเศร้า เป็นต้น

ประเภทของบุคลิกภาพตามท้องถื่นการคัดเลือก ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานด้วยการสัมภาษณ์ โดยทั่วไปนั้นจะมุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

1. ร่างกาย หมายถึง รูปร่าง หน้าตา สุขภาพ อนามัย น้ำหนัก ความสูง ทรงผม การเดิน การแต่งกาย

2. ความรู้ หมายถึง ความเฉลียวฉลาด ความรอบคอบ ไหวพริบ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

3. ความสนใจ หมายถึง ความใส่ใจ ความสนใจของแต่ละคนว่ามีความสนใจในเรื่องราวต่างๆ มากน้อยเพียงไร เช่น การเมือง กีฬา งานอดิเรก วิชาการที่เคยเรียนมา เป็นต้น

4. นิสัยใจคอ เป็นคนเอางานเอาการ หรือไม่สุ้งงาน โอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซื่อสัตย์ จุนเจียว เยือกเย็น เป็นต้น

ลักษณะบุคลิกภาพและการจัดประเภทบุคลิกภาพ

ลักษณะบุคลิกภาพ เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างถาวรที่อธิบายถึงพฤติกรรมเฉพาะอย่างของบุคคล จากการวิจัยพฤติกรรมองค์การโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีมาตรฐาน เพื่อพิจารณาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในเชิงบวกและเชิงลบ จึงทำให้ได้มิติของบุคลิกภาพ 5 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปิดเผย หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ช่างพูด ช่างคุย และชอบแสดงออก เป็นลักษณะของบุคคลที่จะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและตำแหน่งงานบริหาร

2. การประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีจิตใจดี พร้อมจะให้ความร่วมมือและเป็นที่น่าไว้วางใจ

3. **ลักษณะยึดมั่นในหลักการ** หมายถึง บุคลิกที่มีความรับผิดชอบ มีหลักการ เหตุผล ยืนหยัด และมุ่งความสำเร็จ ตัวอย่างของอาชีพที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ ได้แก่ วิศวกร ตำรวจ ผู้บริหาร พนักงานขาย และพนักงานที่มีทักษะและกึ่งทักษะ

4. **ความมั่นคงทางอารมณ์** หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่สูงบ เช่น ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัย และผ่อนคลาย

5. **เปิดใจสู่การเรียนรู้** หมายถึง บุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีจินตนาการ ความอยากรู้อยากเห็น และใจกว้าง

การจัดประเภทของบุคลิกภาพ (Personality Classifications) เราสามารถแบ่งลักษณะบุคลิกภาพของพฤติกรรมองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (1) ลักษณะด้านสังคม (2) ลักษณะแนวความคิดของบุคคล (3) ลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. **ลักษณะด้านสังคม (Social traits)** เป็นลักษณะซึ่งสะท้อนถึงวิธีการที่บุคคลปรากฏตัวต่อบุคคลอื่นโดยมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในการกำหนดลักษณะสังคมที่ต่างกัน ลักษณะนี้ใช้แนวความคิดในการแก้ปัญหาตามทฤษฎีของ Carl Jung ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง โดยวิธีนี้จะใช้ในการวัดบุคลิกลักษณะทางด้านสังคมซึ่งสะท้อนถึงวิธีการที่บุคคลใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลข้อมูลในการแก้ปัญหาและทำการตัดสินใจโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 **การเก็บรวบรวมข้อมูล** จะเกี่ยวข้องกับการจัดหาและการจัดระเบียบข้อมูลเพื่อนำไปใช้ รูปแบบของข้อมูลจะมีการเก็บรวบรวมจากการใช้เหตุผล ไปจนถึงการใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ กล่าวคือ

(1) **ลักษณะของบุคคลที่มุ่งเน้นที่ใช้เหตุผล** จะพบในบุคคลที่ชอบการทำงานประจำ ซึ่งจะมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมุ่งที่รายละเอียดที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี และจะทำงานโดยอาศัยข้อเท็จจริงมากกว่าที่จะมองในแง่ของความเป็นไปได้

(2) **ลักษณะของบุคคลที่มุ่งเน้นที่ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ** จะพอใจภาพรวมขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาใหม่ๆ ไม่ชอบการทำอะไรที่เป็นกิจวัตร และจะมองถึงความเป็นไปได้มากกว่าการพิจารณาด้วยข้อเท็จจริง

1.2 **การประเมินผล** จะเกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณ์ญาณเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมเอาไว้แล้ว รูปแบบของการประเมินข้อมูลจะมุ่งเน้นที่ความรู้สึก และมุ่งเน้นที่ความคิด กล่าวคือ

(1) **ลักษณะของบุคคลที่มุ่งเน้นที่ความรู้สึก** จะมุ่งความสำคัญที่การปฏิบัติตามแบบค่านิยมร่วม และพยายามที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับบุคคลอื่น โดยพยายามที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาซึ่งเป็นผลมาจากการไม่ลงรอยกัน

(2) **ลักษณะของบุคคลที่มุ่งเน้นที่ความคิด** จะใช้เหตุผลและสติปัญญาเพื่อแก้ปัญหาและควบคุมอารมณ์

เมื่อนำทักษะการเก็บรวบรวมข้อมูล และการประเมินผล มาเชื่อมกันแล้วจะทำให้เกิดลักษณะรูปแบบการแก้ปัญหา 4 ประการ คือ (1)การใช้เหตุผล-ความรู้สึก (2) การใช้เหตุผล-ความคิด (3) การคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความรู้สึก (4) ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความคิด

1. การใช้เหตุผล-ความรู้สึก (Sensation-feeling: SF) ประกอบด้วย

- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.2 สนใจรายละเอียดของมนุษย์เฉพาะด้าน
- 1.3 ความเป็นมิตรและความเห็นอกเห็นใจ
- 1.4 การสื่อสารโดยเปิดเผย
- 1.5 การตอบสนองต่อบุคคล
- 1.6 มุ่งความสำคัญเฉพาะด้าน
- 1.7 เป้าหมายได้รับความช่วยเหลือ

นำเสนอโดย Anita Rudick ผู้บริหารระดับสูงของ Body Shop

2. การใช้เหตุผล-ความคิด (Sensation-thinking: ST) ประกอบด้วย

- 2.1 การมุ่งความสำคัญที่รายละเอียดด้านเทคนิค
- 2.2 สรุปกะทัดรัดมีขั้นตอน
- 2.3 ระมัดระวังเกี่ยวกับกฎและขั้นตอน
- 2.4 สามารถไวใจได้และมีความรับผิดชอบ
- 2.5 มีข้อดีที่การสังเกต มีขั้นตอนมีการจัดเก็บเอกสาร และสามารถจดจำได้
- 2.6 เป้าหมายคือต้องทำให้ถูกต้องเสมอ

นำเสนอโดย Enita Nordeck ประธานบริษัท Unity Forest Products

3. ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความรู้สึก (Intuitive-feeling: IF) ประกอบด้วย

- 3.1 สายตากว้างไกล และมีลางสังหรณ์
- 3.2 ความเป็นอุดมคติ-ส่วนตัว
- 3.3 ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์
- 3.4 การมุ่งความสำคัญที่ความคิดระดับโลกต่อบุคคล
- 3.5 ศักยภาพมนุษย์
- 3.6 มีข้อดีที่การจินตนาการ การเชื่อมโยงสิ่งใหม่ๆ
- 3.7 มีเป้าหมายที่จะทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งสวยงาม

นำเสนอโดย Herb Kelleher อดีตผู้บริหารระดับสูงของ Southwest Airlines สายการบินท้องถิ่นขนาดใหญ่ ซึ่งมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว

4. ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความคิด (Intuitive-thinking: IT) ประกอบด้วย

- 4.1 การคาดเดา
- 4.2 มุ่งที่การทำความเข้าใจ
- 4.3 มุ่งที่การสังเคราะห์และการตีความ

4.4 ความคิดที่มุ่งความสำคัญที่หลักเหตุผล

4.5 มีวัตถุประสงค์ มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการและเป็นอุดมคติ

4.6 มีข้อดีในกรณีที่มีการค้นพบ การสอบถาม การแก้ปัญหา

4.7 มีเป้าหมายที่จะคิดทำสิ่งใดให้สำเร็จ

นำเสนอโดย Paul Allaire อดีตผู้บริหารระดับสูงของบริษัท Xerox ซึ่งเป็นบริษัทนานาชาติที่มีการปฏิรูปองค์การให้ก้าวสูงความทันสมัย

นักวิจัยได้ระบุารูปแบบการแก้ปัญหาของแต่ละบุคคลกับรูปแบบการตัดสินใจมีความสอดคล้องกัน ตัวอย่าง คนที่ใช้เหตุผล-ความคิด จะพอใจกลยุทธ์การวิเคราะห์ โดยมุ่งรายละเอียดและหาวิธีการด้วยหลักเหตุผล ส่วนคนที่ใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความรู้สึก จะพอใจกลยุทธ์ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ โดยมุ่งที่รูปแบบโดยรวมและความเหมาะสม คนที่ใช้รูปแบบประสม ได้แก่ คนที่ใช้เหตุผล-ความรู้สึก หรือคนที่ใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความคิด จะเน้นการเลือกกลยุทธ์โดยใช้เหตุผลวิเคราะห์และการใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ ผลลัพธ์จะระบุว่านักคิดทั้งหลายมีแนวโน้มที่จะใช้แรงจูงใจมากกว่าใช้ความรู้สึก และแต่ละบุคคลจะมุ่งที่ใช้เหตุผล โดยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพวกที่ใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ สิ่งเหล่านี้และผลลัพธ์อื่นๆ เสนอแนะว่ามีความแตกต่างขั้นพื้นฐานระหว่างรูปแบบการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน โดยมุ่งที่ความสำคัญในการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับกระบวนการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานและความต้องการในการประเมินผล

รูปแบบการแก้ปัญหา เป็นวิธีที่ใช้ตัวชี้รูปแบบของ Myers-Briggs ((Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)) ซึ่งได้สอบถามบุคคลถึงสิ่งที่เขาปฏิบัติหรือความรู้สึกในสถานการณ์เฉพาะอย่าง ตัวอย่าง บริษัท Apple AT&T Exxon โรงพยาบาล สถาบันการศึกษา และองค์กรทางการทหารก็มีการใช้ตัวชี้รูปแบบของ Myers-Briggs เพื่อวัดในมุมมองต่างๆ

2. ลักษณะแนวความคิดของบุคคล จะแสดงถึงวิธีการที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะคิดเกี่ยวกับสังคมและลักษณะทางกายภาพตามความเชื่อถือและการมุ่งให้ความสำคัญที่ตัวบุคคล โดยมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 ตำแหน่งของการควบคุม เป็นขอบเขตซึ่งบุคคลรู้สึกจะสามารถควบคุมชีวิตตนเองโดยมุ่งที่ความสำคัญภายนอกและภายใน ซึ่ง Rotter ได้ใช้เครื่องมือวัดตำแหน่งของการควบคุม โดยบุคคลจะมีแนวความคิดเกี่ยวกับการควบคุมเหตุการณ์ต่างๆด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการควบคุมจากภายใน หรือการใช้อิทธิพลจากภายนอก เช่น สภาพแวดล้อม ด้านสังคมและทางกายภาพ กล่าวคือ ในตำแหน่งการควบคุมภายใน หรือตัวบุคคล บุคคลเชื่อว่าจะสามารถควบคุมชีวิตตนเองในเรื่องของโชคชะตาหรือเคราะห์กรรมได้ แต่ในตำแหน่งการควบคุมภายนอก บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองอยู่เหนือการควบคุม เนื่องจากถูกกำหนดหรือควบคุมโดยอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอก

โดยทั่วไปแล้วการควบคุมภายนอก จะมุ่งที่การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัว ส่วนการควบคุมภายใน จะมุ่งที่ความสำคัญที่ความรู้สึกและความคิดของตนเอง

2.2 การใช้อำนาจเผด็จการ หรือบุคคลที่ยึดความคิดของตนเอง การใช้อำนาจเผด็จการเป็นบุคคลที่ยึดติดกับคุณค่าแบบดั้งเดิม และเชื่อถือในอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2004) บุคคลประเภทนี้จะมุ่งที่ความอดทนและมักต่อต้านการใช้ความรู้สึกส่วนบุคคล

บุคคลที่ยึดความคิดของตนเอง เป็นบุคคลที่คำนึงถึงอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเพียงอย่างเดียว (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2004) บุคคลประเภทนี้จะยอมรับหรือต่อต้านบุคคลอื่นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นมีระดับของอำนาจหน้าที่ที่จะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชามักมีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพที่แข็งแกร่ง (Rigid) และชอบการเก็บตัว ในขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาของกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะต้องการความแน่นอนในสิ่งที่พวกเขาถูกบังคับให้กระทำ

บุคคลที่มีการใช้อำนาจเผด็จการสูงหรือบุคคลที่ยึดความคิดเห็นของตนเองเป็นหลักมีแนวโน้มว่าจะก่อให้เกิดปัญหา เพราะเขามักชอบใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงหลักจริยธรรม ตัวอย่างเช่น กลุ่มนาซี (Nazis) ซึ่งถือว่าเป็นอาชญากรรมสงครามในสงครามโลกครั้งที่ 2

2.3 การใช้เล่ห์เหลี่ยมในการครองอำนาจ (Machiavellianism หรือ Mach) เป็นการจูงใจบุคคลเพื่อให้ได้รับอำนาจและการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น ซึ่งเป็นมาตรการที่ใช้วัดบุคคลในเรื่องเหตุผล การควบคุมอารมณ์ และความเชื่อ ซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากการพิสูจน์เป้าหมายในการทำงานของบุคคล เป็นทัศนะของ Niccolo Machiavelli ซึ่งเป็นนักเขียนในศตวรรษที่ 16 ที่ก่อให้เกิดวิสัยทัศน์การหลอกลวง การใช้กลอุบาย และการฉวยโอกาสในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Machiavelli ได้เขียนเรื่อง The prince ซึ่งได้รับรางวัลโนเบลในเรื่องของการใช้และการได้มาซึ่งอำนาจ ทำให้หนังสือเล่มนี้ถูกนำมาใช้เป็นวิธีขึ้นพื้นฐานในการควบคุมบุคคลอื่น จนทำให้เกิดโครงร่างบุคลิกภาพแบบ Machiavellian ซึ่งเป็นบุคคลที่มีทักษะและจัดการกับบุคคลอื่นเพื่อผลประโยชน์ส่วนบุคคลได้อย่างมาก

นักจิตวิทยาได้พัฒนาเครื่องมือที่เรียกว่า Mach scales เพื่อวัดบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Machiavellian ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ (1) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Mach สูง คือ บุคคลที่มีแนวโน้มที่จะประพฤติตามวิธีการที่สอดคล้องกับหลักการของ Machiavelli โดยใช้หลักเหตุผล และการคิดอย่างรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนโดยไม่คำนึงถึงอำนาจที่เกิดจากความภักดี ความเป็นมิตร คำมั่นสัญญาในอดีต หรือการยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นแต่จะพยายามมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงมีความคาดหวังที่จะควบคุมและพยายามที่จะทำลายสถานการณ์แวดล้อมที่มีโครงสร้างอ่อนแอ (2) บุคคลที่มีบุคลิกภาพ

แบบ Mach ต่ำ คือ บุคคลที่มีแนวโน้มจะยอมรับการควบคุมจากบุคคลอื่น ซึ่งต้องอาศัยการชักนำและต้องคำนึงถึงจริยธรรมอย่างมาก ตลอดจนหลีกเลี่ยงการโกหกหรือการโกงด้วย

2.4 การควบคุมตนเอง เป็นผลสะท้อนความสามารถของบุคคลในการปรับพฤติกรรมให้เข้ากับปัจจัยภายนอกหรือสถานการณ์ด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2004) การควบคุมตนเองจะต้องมีความอ่อนไหวต่อสภาพแวดล้อมภายนอก และมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันในสถานการณ์ที่ต่างกัน เช่นเดียวกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Mach) สูง การควบคุมตนเองอยู่เสมอจะช่วยให้บุคคลแสดงลักษณะที่แตกต่างจากตัวจริงของเขา ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีการควบคุมตนเองต่ำ จะมีลักษณะเหมือนกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Mach ต่ำ คือ ไม่สามารถที่จะปรับพฤติกรรมได้ มีหลักฐานที่แสดงว่าบุคคลที่มีการควบคุมตนเองได้ดีจะสามารถปรับพฤติกรรมให้เข้ากับบุคคลอื่น และพร้อมปฏิบัติตามมากกว่าบุคคลที่มีการควบคุมตนเองได้น้อย ดังนั้นบุคคลที่สามารถควบคุมตนเองได้มากจะมีความยืดหยุ่นได้และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเป็นผู้นำให้เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีประสบการณ์มากหรือน้อยได้ และยังสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานที่มีโครงสร้างสูงหรือต่ำได้ด้วย

3. ลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์ เป็นการวัดประสบการณ์ของบุคคลในการที่จะแสดงอารมณ์เศร้าเสียใจหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสม ซึ่งมีงานเขียนกล่าวถึงบุคลิกลักษณะที่มีความสำคัญด้านพฤติกรรมองค์การ คือ แนวคิดแบบ A (Type A orientation) และแนวคิดแบบ B (Type B orientation)

3.1 แนวคิดแบบ A (Type A orientation) เป็นลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง ปราศจากความประนีประนอมที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบ บุคคลที่มีแนวคิดแบบ A นั้น เป็นบุคคลที่มีการแข่งขันสูง ทำงานรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์มีลักษณะก้าวร้าว ไม่อดทน มุ่งความสำคัญที่งานมาก จึงทำให้มาตรฐานการทำงานสูง รวมถึงมีการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด จึงอาจเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

3.2 แนวคิดแบบ B (Type B orientation) เป็นลักษณะซึ่งมีการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่ายและมีการแข่งขันในชีวิตประจำวันน้อย บุคคลที่มีแนวคิดแบบ B นั้น เป็นบุคคลที่มีการแข่งขันน้อย มีความเกี่ยวข้องกับงานน้อย มีความรู้สึกตอบสนองช้า สามารถที่จะทำงานในสภาวะคงที่ได้ดีและมีความอดทนในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี

บุคลิกภาพและแนวความคิดส่วนบุคคล มีลักษณะดังนี้

กลไกด้านบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่บุคคลจะประสมประสานและจัดระเบียบ ลักษณะด้านสังคม ค่านิยม สิ่งจูงใจ แนวความคิดส่วนบุคคลและการปรับอารมณ์ (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2004)

แนวความคิดส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นสิ่งประทับใจของบุคคล ซึ่งจะกำหนดลักษณะของบุคคลนั้น หรือเป็นทักษะที่แต่ละบุคคลมี พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เป็นลักษณะด้านสังคม ด้านจิตใจ และด้านศีลธรรมด้วย (Schermerhorn; Hunt; and Osborn. 2004) ซึ่งเป็นวิธีที่บุคคลจัดระเบียบตนเองในลักษณะต่างๆ ดังนั้นแนวความคิดส่วนบุคคลจึงมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมของเขา ตัวอย่าง ชาวอเมริกันมีแนวโน้มจะเปิดเผยมากกว่าชาวอังกฤษ เพราะว่าแนวความคิดส่วนบุคคลของชาวอเมริกันมีลักษณะเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเองและช่างเจรจา

จากลักษณะทั้ง 2 ประการดังกล่าวข้างต้น จะได้ลักษณะที่สำคัญของแนวความคิดส่วนบุคคล คือ

(1) ความต้องการการยกย่องนับถือ เป็นความเชื่อถือเกี่ยวกับคุณค่าของตนเอง โดยถือเกณฑ์ในการประเมินตนเอง บุคคลที่ต้องการการยกย่องนับถือสูงจะพยายามทำให้ตนเองเป็นไปตามนั้น และมีแนวโน้มที่จะมีความแปรปรวนเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะที่ตรงกันข้ามกับบุคคลที่ต้องการการยกย่องนับถือน้อย การวิจัยพฤติกรรมองค์การได้เสนอแนะว่า ความต้องการการยกย่องนับถือสูงจะทำให้เกิดผลการทำงานอย่างมาก และช่วยธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ แต่เนื่องจากมีความกดดันสูงจึงอาจทำให้บุคคลที่ต้องการการยกย่องนับถือสูงกลายเป็นบุคคลที่ชอบโอ้อวดและเห็นแก่ตัว ซึ่งจะทำให้เขาเกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป และพลาดในการที่จะได้รับข้อมูลที่สำคัญ

(2) ความต้องการมีประสิทธิภาพ ซึ่งบางครั้งเรียกว่า สิ่งจูงใจที่มีประสิทธิภาพ จะมีลักษณะเฉพาะเจาะจงกว่าความต้องการการยกย่องนับถือ ซึ่งเป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลที่ต้องการทำงานใดงานหนึ่งให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งถ้าต้องการให้มีการยกย่องนับถือสูงก็จะมีความรู้สึกของความต้องการมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ เช่น การพูดต่อสาธารณชน เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

1) ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life: QWL)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือกำเนิดและแพร่หลายในประเทศที่พัฒนาแล้ว เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะทำให้ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่องานที่ทำและส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า สามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุตามเป้าหมาย สำหรับ

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายดังนี้

ดูบริน (Dubrin. 1981 : 51) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นระดับที่พนักงาน(สมาชิก) ขององค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญๆ จากการทำงานในองค์กรนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่อัมสท็อด (Umstot. 1984 : 22) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานของแต่ละบุคคล และการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยจุดเน้นของคุณภาพชีวิตการทำงานคือผลลัพธ์ที่ออกมาซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อพนักงานแต่ละคน กล่าวคือ งานสามารถที่จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกและปฏิบัติงานได้ดีขึ้น อีกมุมมองหนึ่งของเดวิดและนิวสโตม (Davis and Newstom. 1989 : 387) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกของความไม่ชอบพหรือ ความชอบพของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีที่สุด เหมาะสมที่สุดสำหรับพนักงาน และได้ผลดีที่สุดที่สุดในเชิงเศรษฐกิจสำหรับองค์กร นอกจากนั้น สุจินดา อ่อนแก้ว (2538 : 12) ได้กล่าวถึงความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งผจญ เฉลิมสาร (2540 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรกับทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจะส่งผลต่อการทำงาน

2) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอยู่มาก โดยเฉพาะในเรื่องของการวัดประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยส่วนใหญ่แล้วนักวิชาการจะให้ความสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานเป็นตัวประเมิน เพราะมีความสำคัญมากในระดับหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจะต้องศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน เพื่อจะได้เข้าใจเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานมากยิ่งขึ้น อาจ

กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรอย่างมาก เพราะความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ช่วยส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้อีกทั้งยังอาจช่วยลดโอกาสการขาดงาน การลาออกจากงาน ความก้าวร้าวอื่นๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานขององค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นหากองค์กรหรือหน่วยงานได้มีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็ย่อมจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบความต้องการของเขามากขึ้นในทุกด้าน และย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นกับตัวของผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอทฤษฎีไว้ในมุมมองต่างๆ ดังนี้

เกษมสุข สวัสดิ์ (2539 : 17) กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย

- 1) ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
- 2) ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรกใช้แรงงานมาก และทำอยู่ในสถานที่ไม่น่าอภิรมย์ แต่งานบางอย่างสบายอยู่ภายในสภาพแวดล้อมที่ดี แม้จะได้รับรายได้น้อยก็ตาม
- 3) เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือ บรรยากาศภายในที่ทำงาน เป็นต้น พวกเขาก็ยังชอบ เพราะมีเพื่อนที่ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
- 4) หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่องานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองแล้ว ผู้ปฏิบัติงานก็จะสบายใจ
- 5) ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราตั้งใจที่จะทำเพื่อจะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยืนได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่สบายใจ
- 6) โอกาสที่ก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากรู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้วอาจจะไม่พอใจทำงานเหล่านั้นได้
- 7) ประชาธิปไตยในงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมไม่ชอบให้กดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษา เพราะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน
- 8) สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น แสงไฟ สีภายในห้อง ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจได้
- 9) ความมีระเบียบ หมายถึงองค์กรที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้างานหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

นอกจากนี้ยังมีอีกทฤษฎีหนึ่งที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งก็คือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) จากทฤษฎี Two-Factor Theory ของเฮอริชเบอร์ก (พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 49 ; อ้างอิงจาก Herzberg. n.d.) กล่าวถึง ปัจจัยการจูงใจว่าเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งเฮอริชเบอร์กใช้คำว่า Motivator or Satisfiers ได้แก่ โอกาสความสำเร็จ การยอมรับความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ฯลฯ และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจนั้นเฮอริชเบอร์ก ใช้คำว่า Hygiene or Maintenance or Dissatisfiers ได้แก่ นโยบายบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก พบว่า งานเป็นปัจจัยการจูงใจที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจเพิ่มผลผลิตมากขึ้น และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยการบำรุงรักษาที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่ให้เป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม แต่ถ้าสามารถป้องกันปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ให้สูงขึ้น และกระตุ้นด้วยปัจจัยการจูงใจ ก็จะเป็นสิ่งที่ย่างและนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

ทฤษฎีที่สำคัญอีกหนึ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ของ แมคคลินแลนด์ (สมยศ นาวิการ. 2540 : 371-372 ; อ้างอิงจาก McClelland .n.d.) โดยพบว่า บุคคลที่ต้องการมีความสำเร็จสูงนั้นจะมีคุณลักษณะ 3 ประการคือ 1) ต้องการความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา 2) สามารถที่จะกำหนดเป้าหมายที่ย่างยากปานกลางสำหรับตัวพวกเขาเอง และพิจารณาถึงความเสี่ยงภัย และ 3) ให้ความสำคัญสูงกับสิ่งย้อนกลับว่าพวกเขาปฏิบัติงานได้ดีแค่ไหน ดังนั้นบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง จะถูกจูงใจอย่างรุนแรงด้วยสถานการณ์ของการทำงานที่ท้าทายและแข่งขันระหว่างกัน พวกเขาจะไม่ถูกจูงใจในสถานการณ์ของการทำงานประจำวันและไม่แข่งขันกัน โดยแมคคลินแลนด์ พบว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่แข่งขัน มีแรงจูงใจทางความสำเร็จสูงกว่าเฉลี่ย ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จที่ดำเนินงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แข่งขันกันมากที่สุดอย่างหนึ่งนั้นมีความต้องการความสำเร็จสูงกว่านักวิชาชีพอื่นๆ จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าทฤษฎีของแมคคลินแลนด์นั้น ย้ำถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการฝึกอบรม เพราะสามารถช่วยพัฒนาความสำเร็จของมนุษย์ได้ ดังนั้นหากจะกล่าวถึงความต้องการของบุคคลนั้น ก็มึนักวิชาการอีกท่านหนึ่งที่ได้กล่าวถึงระดับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ คือ มาสโลว์ (สมยศ นาวิการ. 2541 : 368-369 ; อ้างอิงจาก Maslow.n.d.) ซึ่งระบุว่า บุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุดนั้นจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน รากฐาน 3 ประการคือ 1) บุคคล คือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการและความต้องการของบุคคลที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นที่สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ส่วนความความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ 2) ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ

หรือลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ) 3) บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไป เมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้นคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย จะอยู่ลำดับต่ำที่สุด เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย ความต้องการในลำดับนี้หมายถึง แรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน และโดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย คือ ความต้องการลำดับที่สอง เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม ซึ่งมีหลายวิธีที่จะตอบสนองความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เช่น การจัดทำประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสหภาพแรงงาน

3. ความต้องการทางสังคม คือความต้องการลำดับที่สาม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม อาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของหน่วยงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่ง เป็นต้น

4. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการยกย่อง คือความต้องการลำดับที่สี่ เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต คือความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือความคาดหวังของตน

นอกจากแนวความคิดตามทฤษฎีของมาสโลว์แล้ว มีอีกหนึ่งทฤษฎีที่สำคัญคือ ทฤษฎีความคาดหวังของวูม (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 221-222 ; อ้างอิงจาก Vroom.n.d.) ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคลไว้ว่า บุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่เกิดขึ้นแล้วจึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ โดยได้ชี้ให้เห็นว่าการจูงใจนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้น ซึ่งทฤษฎีความคาดหวังของวูมนี้ สามารถทำนายได้ว่าบุคคลจะเข้าร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ตามที่ปรารถนา วูมใช้คำว่า วาเลนซ์ (Valence) ในทฤษฎีนี้หมายถึง ความอยากที่จะทำสิ่งต่างๆ ถ้า

มีความอยากมากกว่าความไม่อยาก ระดับค่าวาเลนซ์เป็นบวก แต่ถ้าบุคคลมีความรู้สึกเฉยๆ ระดับค่าวาเลนซ์จะเป็น 0 วรูมเปรียบเทียบว่า การกระทำของบุคคลที่จะไปสู่จุดที่คาดหวังนั้น เป็น กลไก(Instrumental) ไปสู่ความสำเร็จ และความเชื่อมั่นที่ว่าพฤติกรรมจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น วรูม เรียกว่า ความคาดหวัง(Expectancy)

ซึ่งวรูมได้สรุปทฤษฎี เป็นสูตรไว้ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ความอยาก} \times \text{ความคาดหวัง}$$

จากแนวความคิดนี้จะเห็นว่าการปฏิบัติงานของบุคคลจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นกับเขา ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลหรือการลงโทษก็ได้ ดังนั้น การที่จะทำความเข้าใจเรื่องการจูงใจจึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการรับรู้ของปัจเจกบุคคลว่าเขาทำสิ่งนั้นๆ แล้วคุ้มค่าหรือไม่ ทั้งนี้เพราะผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีความคาดหวังและมีความอยากซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจเฉพาะตนเป็นกลไกแสดงพฤติกรรม ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำทฤษฎีการคาดหวังของวรูมไปวิเคราะห์การทำงานของพนักงานในองค์กรได้

อีกทั้งมีหนังสืออีกหลายเล่มที่กล่าวถึง ทฤษฎีของวรูม (สมยศ นาวิการ. 2541 : 376-377 ; อ้างอิงจาก Vroom.n.d.) ว่ายืนยันจะพิจารณาข้อปัญหาที่สำคัญ 3 ข้อก่อนที่จะใช้ความพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ข้อปัญหาทั้ง 3 ข้อคือ 1) ความพยายาม 2) ผลการปฏิบัติงาน 3) ผลลัพธ์(โบนัส การขึ้นเงินเดือน การยกย่อง) ทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทรางวัลที่พวกเขาคาดหวังจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ความคาดหวังความพยายาม – ผลการปฏิบัติงาน ภายใต้ความคาดหวัง $E \rightarrow P$ จะประเมินความน่าจะเป็นที่ความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินจะรวมทั้งความสามารถของตนเอง และการพิจารณาความเพียงพอของปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น การหามาได้ของทรัพยากร แต่กระนั้นการประเมินความคาดหวัง $E \rightarrow P$ จะเป็นส่วนหนึ่งเท่านั้นของการประเมินสถานการณ์

2. ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน – ผลลัพธ์ ภายใต้ความคาดหวัง $O \rightarrow P$ จะประเมินความน่าจะเป็นที่ว่าการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จจะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่าง ผลลัพธ์ที่สำคัญที่พิจารณาจะเป็นรางวัลที่สามารถเป็นไปได้ (เช่น โบนัสหรือการเลื่อนตำแหน่ง) นอกจากนั้นจะต้องพิจารณาความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ทางลบที่อาจจะเป็นไปได้ด้วย

3. คุณค่าผลลัพธ์ สามารถจะประมาณคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่แตกต่างกัน ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าก็จะทำให้คุณค่าของรางวัลจะสูง อีกทั้งจะต้องพิจารณาคุณค่าของผลลัพธ์ทางลบที่เป็นไปได้อีกด้วย เช่น การสูญเสียเวลาพักผ่อนหรือการรบกวน

ครอบครัวของเราที่อาจจะลบหลู่คุณค่าของรางวัลภายในสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้ รางวัลจะมีผลกระทบทางการจูงใจต่อเมื่อให้คุณค่าที่สูงเท่านั้น ภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่เป็นไปได้ที่เกี่ยวพันกับการปฏิบัติงานจะมีอยู่หลายอย่าง ตัวอย่างรางวัล เช่น โบนัส การยกย่อง หรือการเลื่อนตำแหน่งที่ให้โดยบุคคลอื่นจะถูกเรียกว่า รางวัลภายนอก ส่วนรางวัลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ภายในตัวของเราเองเกี่ยวพันกับความสำเร็จของงาน เช่น ความรู้สึกทางความสำเร็จ ความท้าทาย และการเจริญเติบโต นั้นจะถูกเรียกว่า รางวัลภายใน

3) องค์ประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการดำเนินงานโดยทั่วไป องค์ประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตที่สำคัญหลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

บุญเจือ วงษ์เกษม (2529-2530 : 29-33) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมองค์กร ไม่ว่าจะเป็นแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้นๆ
4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทายได้ใช้ความสามารถเต็มที่ หรืองานที่ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน
5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ส่วนการเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น เป็นผลที่ได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ
6. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม
7. ศักดิ์ศรีความเป็นคน

นอกจากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดข้างต้นแล้ว แนวคิดที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกันนั้น ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535 : 38-39) กล่าวว่า มี 16 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ความปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตัวเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

ส่วนนพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533 : 201-206) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในงาน
3. ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง
4. ปัญหาส่วนตัว
5. การจัดองค์กรและการบริหาร
6. ปัญหาสุขภาพ
7. ระบบงานในสำนักงาน
8. ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ
9. การสื่อสารและการประสานงาน

ในส่วนของตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น เวสต์ลีย์ (Westley. 1979 : 113-123) ได้จำแนกตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติความไม่เสมอภาค ซึ่งตามมุมมองของเศรษฐศาสตร์แล้วเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจในการทำงาน การนัดหยุดงาน และการก่อวินาศกรรมเป็นตัวชี้วัด

2. มิติตามความไม่มั่นคง ซึ่งเป็นมุมมองในเชิงรัฐศาสตร์แล้วเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเดียวกันกับ มิติตามความไม่เสมอภาค

3. มิติตามความแปลกแยก เป็นทัศนะในเชิงจิตวิทยา โดยได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกวางเฉย หรือเฉยชาในการทำงาน การขาดงาน และการลาออกจากงาน หรือการเปลี่ยนงาน เป็นตัวชี้วัด

4. มิติต่อการปลื้มใจ ซึ่งตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกถึงว่าตนเองได้รับความหมายต่องาน การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด

ซึ่งถ้าแต่ละมิติที่กล่าวมานี้ ยังมีมากเท่าใดแสดงถึงว่า ในองค์กรนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ยังแย่ง

ส่วนซีฮอร์ (Seashore, 1978 : 9-31) ได้สรุปขั้นตอนวิวัฒนาการของการให้ค่าจำกัดความสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยึดกำลังคนเป็นหลัก ซึ่งในขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะหมายถึงการจัดหางานหรือการสร้างงาน เพื่อให้มีการจ้างงานอย่างเต็มที่ที่สุด และการจ้างงานนั้นต้องเป็นการจ้างงานในระดับทักษะที่สูงที่สุดเท่าที่บุคคลจะพึงมี

ขั้นที่ 2 ยึดเศรษฐกิจของบุคคลเป็นหลัก ขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้การจ้างงานที่จ่ายเงินในระดับที่สูงที่สุด ประอบกับรางวัลต่างๆ เท่าที่ควรจะได้ให้แก่พนักงาน ตามสมควรแก่สภาพเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ยึดความผาสุกเป็นหลัก ขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การดูแลเอาใจใส่เรื่องต้นทุนการผลิตให้มากขึ้น โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นจากการจ้างงานในขั้นนี้นั้น ตัวชี้วัดที่เพิ่มขึ้นจากขั้นอื่นๆ ก็คือ การหารายได้เพื่อมาบำรุงรักษาต้นทุนที่เกิดจากการเลิกจ้างงาน การเจ็บป่วยจากการทำงาน และอัตราบาดเจ็บจากการทำงาน จนกระทั่งรวมถึงการให้ผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมแก่ชนทุกชั้น ทุกระดับในองค์กร

นอกจากเกณฑ์ตัวชี้วัดของท่านทั้ง 2 ที่กล่าวมาแล้วนั้น หากจะพิจารณาคูณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) และศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จนั้นวอลตัน (Walton, 1973 : 12-15) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้านดังนี้

- 1) ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2) ด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและมีสุขอนามัย
- 3) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
- 4) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ
- 5) ด้านส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
- 6) ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ
- 7) ด้านความสมดุลของเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
- 8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร

ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้านดังกล่าวเน้นใกล้เคียงและสอดคล้องกับแนวคิดของกอร์ดอน (Gordon.1991 : 635) ได้เสนอเกณฑ์ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 7 ประการดังนี้

- 1) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขอนามัย
- 3) โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 4) ระดับความพึงพอใจในความต้องการทางสังคมในที่ทำงาน
- 5) สิทธิของพนักงาน
- 6) ปัญหาจากการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัวและชีวิตในการทำงาน
- 7) งานและประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนแนวความคิดของแคสซิโอ (Cascio. 1989 : 25) ที่ได้กล่าวสรุปประเด็นสำคัญของเกณฑ์ตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานของสหรัฐอเมริกา ไว้ดังนี้

- 1) ค่าตอบแทน
- 2) ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
- 3) ความมั่นคงในงาน
- 4) การเลือกเวลาในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม
- 5) ความเครียดในการทำงาน
- 6) การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
- 8) การแบ่งปันผลกำไร
- 9) สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ
- 10) มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
- 11) การทำงาน 4 วัน ใน 1สัปดาห์

จากเกณฑ์ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าวข้างต้นนั้น พบว่าจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และในปัจจุบันนี้องค์กรต่างๆ ก็ได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมากขึ้น ดังนั้นจากแนวคิดของนักวิชาการหลายๆท่านที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้เลือกเกณฑ์ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความละเอียด และมองปัจจัยต่างๆ ได้หลากหลายทั้งในด้านตัวบุคคล องค์กร สังคมที่ค่อนข้างครอบคลุม และสามารถวัดได้ในเชิงปริมาณของวอลตัน (Walton. 1974 : 12-15) เพราะการทำงานในปัจจุบันนี้มีใช้เพียงแต่จะคำนึงให้องค์กรอยู่รอดเท่านั้น แต่ต้องให้สังคมและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่อย่างสันติสุขด้วย จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าวสามารถแบ่งตัวบ่งชี้ได้ 8 ประการสำหรับการศึกษาค้างนี้ ได้แก่

1. ด้านค่าตอบแทน คือ เกณฑ์ที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับรายได้ประจำได้แก่ ค่าจ้าง หรือเงินเดือน หรือเงินตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ จากการทำงานอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตน และเป็นไปตามมาตรฐานการครองชีพที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ต้องปฏิบัติของตนกับงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของคนอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย คือเกณฑ์ที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพและอันตรายน้อยที่สุด ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของพนักงาน และควรที่จะกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับ เสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คือ เกณฑ์ของความมากน้อยของโอกาสในการสร้างเสริมความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น โดยการให้บุคคลได้มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ รู้จักหา หรือได้รับสารสนเทศความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน แนวทางปฏิบัติ และสามารถคาดคะเนผลของการปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสมและมีการวางแผนการทำงาน และได้มีส่วนช่วยในการทำงานทุกๆ ขั้นตอน มีเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน

4. ด้านการพัฒนาตนเอง คือเกณฑ์ที่มุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ เข้ารับการอบรม พัฒนาตนเอง เป็นการเตรียมความรู้ และทักษะเพื่อรับผิดชอบหน้าที่ที่สูงขึ้น พัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าปล่อยให้เป็นคนล้าหลัง เปิดโอกาสให้ได้มีความก้าวหน้า ประสบความสำเร็จและในที่การทำงานที่ได้รับ

5. ด้านสังคมในการทำงาน เกณฑ์ข้อนี้จะมุ่งส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสรภาพในการทำงาน ปราศจากการรังเกียจเดียดฉันท์ มีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับความเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าและได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มสังกัด และจากกลุ่มอื่นๆ ในองค์กร มีการช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน

6. ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ เกณฑ์ข้อนี้มุ่งให้องค์กรคำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยึดกฎหมายเป็นหลัก และจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรมีสติหรืออะไรบางอย่าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรนั้น ทั้งยังจะต้องให้เกียรติแก่บุคคลในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล เช่นสิทธิที่จะระงับการให้ ข้อมูลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว นอกจากนี้ยังต้องให้ความเคารพต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

7. ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เกณฑ์ข้อนี้มุ่งที่จะให้องค์กรหลีกเลี่ยงการเข้าไปแทรกแซง ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงานกับวงการอื่นๆ

ของชีวิต เช่น ความเป็นอยู่ภายในครอบครัว เป็นต้น อีกทั้งเป็นการแบ่งเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง งาน ครอบครัว และอื่นๆ ควรมีสัดส่วนใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม

8. ด้านเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร เกณฑ์ข้อนี้มุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจว่า องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย การจ้างงาน การปฏิบัติต่อประเทศที่ด้อยพัฒนา และเรื่องอื่นๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

4) แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์กรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินโครงการและกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมที่เหมาะสม จะมีลักษณะคล้ายกับการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ โดยเป้าหมายและกิจกรรมที่จัดขึ้น จะเป็นการร่วมรับผิดชอบระหว่างฝ่ายบริหาร สหภาพแรงงาน และสมาชิกในองค์กรร่วมกัน ซึ่งมีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ดังนี้

อาร์โนลด์และฟีลด์แมน (Arnold and Feldman. 1988 : 493) กล่าวว่า การที่จะทำให้แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานมีประสิทธิภาพสูง ต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหารจะต้องมีการจัดระบบที่ดีระหว่าง ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ กับระบบสังคมในองค์กร อีกทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรก็ต้องคำนึงถึงความต้องการ
- 2) องค์กรจะต้องถูกออกแบบให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อม และจะต้องสามารถจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) แนวทางของคุณภาพชีวิตการทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานมีการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนี้จะเกิดขึ้นต้องอาศัยการบริหารงานที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบเปิดกว้างจากผู้บริหารทุกระดับ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจากพนักงานทุกคนในองค์กร

4) การนำแผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ ต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติใหม่ของฝ่ายบริหารที่มีต่อพนักงาน บรรยากาศระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน จะต้องมีความไว้วางใจ เชื่อถือกัน ไม่มีความเป็นปรปักษ์กัน แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานจะสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือจากการทำงานเป็นทีม และผู้บังคับบัญชาต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง

ส่วนมันด์ และ โนอี (Mondy and Noe. 1996 : 238) ก็ได้เสนอแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการเริ่มต้นการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้คือ 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแผนงานในระยะยาว และต้องดำเนินงานอย่างจริงจัง 2) องค์กรจะต้องกำหนดความหมาย ทิศทางของการทำงาน เมื่อเริ่มนำแผนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเข้ามาใช้ 3) พนักงานทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในโครงการ 4) ผู้นำองค์กรจะต้องให้การ

สนับสนุนอย่างจริงจัง 5) องค์กรจะต้องมีความสามารถในการนำเป้าหมายกลยุทธ์มาปฏิบัติในงานประจำ 6) ทั้งฝ่ายบริหารและผู้นำแรงงาน จะร่วมกันลงประชามติในเรื่องราวและปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาในกรอบและขอบเขตที่ฝ่ายบริหารกำหนด 7) จะได้แนวทางและกระบวนการทำงานใหม่ ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

นอกจากหลักในการเริ่มต้นจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน สิ่งที่สำคัญที่นักวิชาการได้เสนอแนวทางที่สำคัญต่อการทำงานให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร การออกแบบงานใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และกลุ่มสร้างคุณภาพ (เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล. 2530 : 122)

การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกนึกคิดนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้น จึงกลายเป็นแนวทางพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน สำหรับบรรยากาศขององค์กรโดยทั่วไปนั้น จะประกอบด้วยมิติต่างๆอยู่หลายประการ แต่ที่สำคัญและควรจะได้รับ ความสนใจ เพื่อจะวิเคราะห์ว่าเป็นอุปสรรคต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่

- โครงสร้างของการทำงาน (Task Structure) โดยสำรวจความรู้สึกนึกคิดของพนักงานในองค์กรในส่วนของโครงสร้างในการทำงานว่าเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนจิตใจในการทำงานหรือไม่

- ระบบรางวัลตอบแทน (Reward Systems) โดยทำการวิเคราะห์ว่าเป็นระบบที่มีความยุติธรรมเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพหรือไม่

- ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกได้ว่ามีอิสระ และได้รับอนุญาตจากองค์กรให้สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น หรือมีอิสระเพียงพอที่จะตัดสินใจคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ

- ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) คือภาวะการเป็นผู้นำของหัวหน้างานที่ให้ความอบอุ่นหรือสนับสนุนต่อสมาชิกภายในองค์กรในเรื่องของการทำงานและความก้าวหน้าว่ามากน้อยเพียงใด

- การยอมรับในเรื่องความขัดแย้ง (Tolerance of Conflict) เป็นการวิเคราะห์ว่าองค์กรทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สามารถได้รับการยอมรับให้เกิดขึ้นได้หรือไม่

- ความรักในหมู่คณะ (Esprit) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่เห็นว่าสมาชิกภายในองค์กรมีความรักกันฉันท์เพื่อนในการทำงานร่วมกันหรือไม่

ซึ่งมิติต่างๆ ที่กล่าวนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่ามีผลกระทบ ต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้นการปรับปรุง

บรรยากาศขององค์กรจึงกลายเป็นแนวทางพื้นฐานที่สำคัญอันดับแรกที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต่อไป

การออกแบบงานใหม่ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ลักษณะงานที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานและผลิตผลขององค์กร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกอยากจะทำหรืออยากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการออกแบบงานใหม่ขึ้นมา โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับมนุษย์ในองค์กร (Job People Relationship Philosophy) ดังนี้

- การทำให้งานมีความหมายมากขึ้น หมายถึงว่าเป็นการสร้างตัวกระตุ้นแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในงาน โดยการทำให้งานมีลักษณะหลากหลาย ท้าทายความสามารถ มีอิสระในการทำงาน และมีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการขยายงานในแนวดิ่ง

- การทำให้งานขยายกว้างมากขึ้น หรือเรียกอีกอย่างว่า การขยายงานในแนวนราบ คือให้มีลักษณะหลากหลายของงาน และลักษณะงานที่เพิ่มขึ้นจะเป็นงานที่อยู่ในระดับเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานจะมีประสิทธิผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ คือ

- พนักงานจะต้องมีความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- ขอบเขตของการมีส่วนร่วมจะต้องมีความเหมาะสม
- องค์กรจะต้องจัดหาข้อมูลให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้การสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง
- ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความเต็มใจที่จะให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- จะต้องมีปัญหาและสถานการณ์ที่มีความจำเป็น สำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

กลุ่มสร้างคุณภาพ ถือได้ว่าเป็นเทคนิคใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1960 ซึ่งตามความหมายของประเทศญี่ปุ่น กลุ่มคุณภาพ หมายถึง กลุ่มของพนักงานที่จัดตั้งด้วยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง มีการพบปะและประชุมกันเพื่อร่วมกันในการกำหนดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกเขา โดยหลักการจะประกอบไปด้วยสมาชิกกลุ่มประมาณ 4 ถึง 12 คนที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ฝ่ายบริหารระดับสูงจะสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสร้างคุณภาพขึ้นในทุกหน่วยงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มหัวหน้ากลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- เทคนิคการแก้ไขปัญหหรือกระบวนการระดมสมอง (Brainstorming Process)
- เทคนิคการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและผล หรือแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagrams)
- เทคนิคการสุ่มตัวอย่างและวิธีการใช้แผนภูมิต่าง ๆ (Charting Methods)

อาจกล่าวสรุปได้ว่ากลุ่มสร้างคุณภาพนี้มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กรนั้นๆ

โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น สอดคล้องกับโปรแกรมในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่น่าสนใจที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ภายในองค์กรต่างๆ ได้ดังนี้

การเพิ่มคุณค่างาน เป็นการขยายงานแนวดิ่ง พยายามที่จะสร้างงานให้มีความท้าทาย เป็นการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจ เพิ่มความรับผิดชอบในการวางแผนการทำงาน โดยยึดหลักของ Job Characteristic Model ได้แก่ การรวมงานที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อเพิ่มความหลากหลายในการใช้ทักษะ การสร้างกลุ่มงานที่มีความหมายโดยตัวเอง ความเป็นเจ้าของผลงาน เป็นงานที่มีความหมายไม่น่าเบื่อ การขยายงานตามแนวดิ่ง เป็นการขยายความรับผิดชอบและอำนาจและลดช่องว่างระหว่างการทำงาน และการควบคุมให้เหลือน้อยที่สุด การเปิดช่องทางให้มีข้อมูลป้อนกลับจะช่วยให้พนักงานได้รับผลการทำงานของตนเองว่าเป็นช่วงใดจะต้องปรับปรุงในจุดใดอีกบ้าง โปรแกรมนี้มีประโยชน์ คือ การเพิ่มคุณค่างานนั้น เป็นการเพิ่มเสรีภาพและอิสระภาพ และเป็นการทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย (French. 1994 : 161-162 ; Robbins. 1996 : 603-605)

ทีมดูแลจัดการตนเอง เป็นทีมที่สมาชิกทุกคนล้วนรับผิดชอบต่อลักษณะทั้งหมดของกระบวนการผลิตหรือการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ประกอบด้วยสมาชิก 5-15 คน ดูแลรับผิดชอบการทำงานของทีมงานตั้งแต่การกำหนดเนื้องาน การหยุดพัก ระหว่างการทำงาน การตรวจสอบคุณภาพงาน สมาชิกจะเรียนรู้งานทั้งหมดและหมุนเวียนกันทำงาน ทีมประเภทนี้จะคัดเลือกสมาชิก และสมาชิกจะประเมินผลการทำงานซึ่งกันและกัน ซึ่งการจัดการหรือการบริหารจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อ เป็นการจัดการเพื่อผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีส่วนเป็นเจ้าของและควบคุมวิธีการผลิต ยุทธศาสตร์ นโยบาย และวิธีการดำเนินงานขึ้นอยู่กับความเห็นชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทีมสามารถเพิ่มผลผลิตได้มากกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ และยังยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้นได้อีกด้วยทีมเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน โดยจัดให้เป็นระบบมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานควบคุมงานของเขาเอง วิธีนี้จะช่วยลดบทบาทและความสำคัญของหัวหน้างาน ทีมดูแลจัดการตนเองนี้ถูกใช้โดยบริษัทเพียงไม่กี่แห่งในปี ค.ศ.1960-1971 นั้นเริ่มขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงกลางปีถึงปลายปี และปรากฏเป็นคลื่นลูกต่อไปสู่นาคด

นอกจากนี้ยังพบว่าทีมดูแลจัดการตนเองจะได้รับการยอมรับว่าเป็นทีมงานที่ทำงานได้ดีกว่า ทีมงานแบบเดิมที่มีผู้บังคับบัญชาสั่งงาน (Cascio, 1992 : 23 ; French, 1994 : 163-164 ; Robbins, 1996 : 349-350)

ทีมแก้ปัญหา เป็นทีมที่ประกอบด้วยกลุ่มพนักงานและผู้บริหารจากแผนกต่างๆ หลายแผนก ซึ่งเข้ามารวมกลุ่มด้วยความสมัครใจ จำนวน 5-12 คน มีการประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ 1-2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เพื่ออภิปรายหาวิธีการสำหรับการแก้ปัญหา หาหนทางที่จะนำมาปรับปรุงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่ทีมแก้ปัญหาก็ทำหน้าที่เพียงให้คำแนะนำเท่านั้น ไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงโดยปราศจากความเห็นชอบของฝ่ายบริหารได้ ทีมนี้จะสามารถลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แต่ไม่สามารถควบคุมงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือบังคับผู้บริหารให้ยอมรับการเป็นผู้มีส่วนร่วมได้ ทีมจึงมีแนวโน้มที่จะค่อยๆ สลายไปโดยใช้เวลาทำงานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2539 : 418-420)

การสร้างทีมงาน เป็นความพยายามที่จะช่วยให้กลุ่มสามารถทำงาน และแก้ไข ปัญหาของกลุ่มเอง โดยมีการสร้างกิจกรรมของกลุ่ม ซึ่งมีผลกระทบซึ่งกันและกันอย่างสูง เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถเรียนรู้ว่าทำอะไรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จของงาน โดยสมาชิกในกลุ่มยอมรับบทบาทของตนเองเพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เป็นการเพิ่มความเชื่อถือความชัดเจน และความจริงใจระหว่างสมาชิกในทีม (บุญลือ วงษ์เกษม, 2529-2530 : 32)

การบริหารตามวัตถุประสงค์ เป็นกระบวนการที่ผู้ปฏิบัติได้ร่วมกันพิจารณา กำหนดวัตถุประสงค์ของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตสิ่งที่ต้องรับผิดชอบในรูปของผลงานให้ผู้ปฏิบัติรับไป และด้วยวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นนี้เอง ผู้ปฏิบัติจะใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ในหน่วยงานของตน รวมทั้งใช้สำหรับประเมินผลงานที่ปฏิบัติไปแล้วด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2531 : 165)

กลุ่มงานคุณภาพ เป็นกลุ่มของพนักงานจำนวน 4-10 คนจากฝ่ายงานเดียวกัน ซึ่งอาสาสมัครที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อปฏิบัติกิจกรรมในด้านการปรับปรุงงาน โดยส่งผลมาจากการปรับปรุงคุณภาพ ทั้งนี้ไม่มีใครบังคับและไม่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงานนั้นๆ โดยมีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่ออภิปรายเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าหรืองานบริการ สาเหตุ เสนอแนะวิธีการแก้ไข และดำเนินการแก้ไขให้บรรลุผล โดยปกติใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เพื่อแจกแจง วิเคราะห์ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพของสินค้าหรือบริการอื่นๆ (French, 1994 : 570 ; Robbins, 1996 : 260-261)

แผนการให้ส่วนแบ่งกำไร เป็นการแบ่งรายได้บางส่วนขององค์กรให้แก่พนักงาน เพิ่มจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ เพื่อจูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อผลกำไรขององค์กร เช่นการให้โบนัส โดยถือเกณฑ์ความสามารถสร้างกำไรขององค์กร เพื่อจูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อผลกำไรขององค์กร เช่นการให้โบนัส โดยถือตามเกณฑ์

ความสามารถในการสร้างกำไรขององค์กร แผนนี้อาจใช้เพิ่มความร่วมมือ เพิ่มขวัญและแรงจูงใจ เพิ่มความมั่นคงทางการเงินของพนักงานให้ทั้งหมดหรือบางกลุ่มก็ได้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมกับองค์กร ซึ่งจะลดค่าเสียหายลงและสามารถที่จะจูงใจให้ทำงานได้มากขึ้น เพราะบริษัทได้ผลกำไร พนักงานก็มีส่วนแบ่งในผลกำไรนั้น และแผนนี้ทำให้องค์กรสามารถจัดผลประโยชน์ให้กับพนักงานโดยไม่เป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย เพราะจ่ายตามที่บริษัทมีกำไร แต่มีข้อเสียคือ รางวัลที่ได้จะจ่ายให้ช้า และต้องรอ (French. 1994 : 407 ; ศิริวรรณ เสรวีรัตน์ และคนอื่นๆ. 2529 : 39)

การให้พนักงานมีส่วนถือหุ้นของบริษัท เป็นการแบ่งปันผลประโยชน์ให้กับพนักงานด้วยการให้สิทธิถือหุ้นของบริษัท ให้สิ่งจูงใจแก่พนักงานเพื่อเพิ่มมูลค่าหุ้นโยการทำงานที่สูงขึ้น วิธีนี้มีส่วนเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานได้ดี (Robbins. 1996 : 262)

การกำหนดเวลายืดหยุ่นในการทำงาน เป็นระบบการจัดเวลาทำงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการเลือกเวลาทำงานได้อย่างเหมาะสมกับความจำเป็นของตนเอง ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานสามารถกำหนดเวลามาทำงานและเวลาเลิกงาน โดยผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องอยู่พร้อมกันในช่วงเวลาหลัก เช่น พนักงานอาจจะมาจนถึงที่ทำงานเริ่มงานตอนไหนก็ได้ ในช่วงระหว่าง 7.00-10.00 น. และกลับบ้านในช่วง 15.00-18.00 น. แต่ว่าทุกคนก็ต้องอยู่ที่ทำงานในช่วงระหว่าง 10.00-15.00 น. เป็นต้น โปรแกรมนี้มีข้อดีคือพนักงานสามารถปรับเวลาในการทำงานของเขาให้มีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้น สามารถจัดการเรื่องส่วนตัวได้มากขึ้นเป็นการหลีกเลี่ยงเวลาที่มีการจราจรติดขัดในช่วงเร่งด่วน ช่วยลดอัตราการมาสาย ลดความเครียดของคนที่มาสายเพราะสภาวะรถติด แต่โปรแกรมนี้ก็มีปัญหาหลายอย่างเกิดขึ้น คือ ทำให้เพิ่มค่าใช้จ่ายในการบริหารมากขึ้น การรายงานเวลาการทำงานจะเป็นภาระมากขึ้น ต้องประสานงานมากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลา และอาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานในการติดตามงาน (สถาพร พุกศิริกุล. 2534 : 36-42)

โปรแกรมเสริมสร้างความสุขของพนักงานในการทำงาน เป็นโปรแกรมที่ส่งเสริมสุขภาพอนามัย และการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ ส่งเสริมความปลอดภัย ลดการขาดงานที่มีสาเหตุมาจากความเจ็บป่วย (สิทธิชัย อุตระกุล. 2539 : 138)

การจัดให้มีศูนย์เลี้ยงเด็กในบริเวณที่ทำงาน ซึ่งอาจจะการจัดสร้างภายใน หรือภายนอกองค์กรก็ได้ประโยชน์ที่ได้รับก็คือ พนักงานจะตั้งใจทำงาน เช่น ไม่ขาดงาน หรือลางานบ่อยๆ มีคสามจงรักภักดี ลดความวิตกกังวลของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงานและผลผลิตสูงขึ้น เกิดความสามัคคีแก่พนักงานโดยมีเด็กๆ เป็นสื่อกลางเชื่อมความสามัคคี จะมีระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี แต่มีข้อเสียก็คือ บริษัทจะเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก และพนักงานอาจคุยกันในช่วงการทำงานเกี่ยวกับบุตรของตนมากขึ้น (Tchida อ้างถึงในปีทมา อ่อนไสว. 2542 : 36)

โปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน เป็นโปรแกรมที่องค์กรเป็นผู้ช่วยเหลือโดยตรงต่อพนักงานที่กำลังมีปัญหาต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวและที่ทำงาน อีกทั้งเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงาน (Murphy. 1995 : 43)

จากโปรแกรมด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างๆ นี้องค์กรต่างๆ สามารถเลือกนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับโอกาสแต่ละโอกาส และช่วงเวลาขององค์กรแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของโครงสร้างขององค์กร หรือวัฒนธรรมขององค์กร และควรมีการผสมผสานกันหลายๆ โปรแกรมจึงจะได้ผลสำเร็จมากที่สุด

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow

แรงจูงใจหรือความต้องการของคนงานในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรทราบ เนื่องจากพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ และแรงจูงใจเหล่านี้ก็ยังมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ซึ่งมาสโลว์ (สมยศ นาวิการ. 2541 : 368-369 ; อ้างอิงจาก Maslow. n.d.) ได้สรุปว่าลักษณะของการจูงใจว่า จะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ก็คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางด้านร่างกาย คือ ที่อยู่อาศัย อาหาร น้ำ และยารักษาโรค เป็นต้น เพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ การได้งานทำเพื่อมีรายได้จากค่าจ้างเงินเดือนสำหรับไปจัดหาสิ่งจำเป็นต่างๆ จึงเป็นเครื่องมือตอบสนองความต้องการลำดับแรกนี้

2. ความต้องการทางด้านปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองในสิ่งจำเป็นต่างๆแล้ว มนุษย์ก็เริ่มจะคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น การต้องการได้รับสวัสดิการทางการแพทย์ การประกันภัย ตลอดจนการต้องการมีรายได้ บำเหน็จ บำนาญเมื่อเกษียณอายุ เป็นต้น แผนงานสวัสดิการและการให้ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (fringe benefit) แก่พนักงานจึงเป็นเครื่องจูงใจผู้มีความสามารถได้

3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) คือ ความต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ โดยอยากจะสมาคมกับบุคคลอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพการยอมรับและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง ซึ่งจะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับและยกย่องของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะทำให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-actualization or self-realization) เป็นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ซึ่งจะมีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม ตามที่แต่ละคนจะนึกคิดและถือเป็น “ความฝันอันสูงสุด” ของตนเอง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก

เป็นทฤษฎีการจูงใจของ เฮิร์ชเบิร์ก (พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 49 ; อ้างอิงจาก Herzberg.n.d.) หรือที่เรียกว่า Motivation-Hygiene หรือ Theory M-H Theory หรือ Two-factor Theory of Motivation และ Dual Factor Theory นั้น เป็นผลจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์กที่ได้ศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้น ตามที่มาสโลว์ได้เสนอไว้โดยเฮิร์ชเบิร์กได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไป คือ พิจารณาความต้องการของคนงานในองค์กรหรือการจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถที่จะควบคุมปัจจัยที่จะทำให้คนมีความพอใจในการทำงานที่ทำได้ เฮิร์ชเบิร์กได้ค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี โดยมีสาระสำคัญคือ มีปัจจัยเกี่ยวกับงานบางอย่าง ซึ่งถ้าหากว่ามีปัจจัยที่ว่านี้มีมืออยู่จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ก็ไม่ได้หมายความว่า คนจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ และปัจจัยทั้งสองประเภทนี้ได้แก่

ปัจจัยที่ใช้จูงใจ Motivator Factors ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่นำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานหรือ ทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่าง เช่น ความก้าวหน้าในด้านที่การงาน และเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้า ก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

ลักษณะงาน (The work itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหาร หรือ หัวหน้างานได้ใช้ให้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงาน

ให้งานโดยตรงกับความสามารถของบุคคล ตรงกับความชอบหรือความถนัดของคนรวมทั้งการมอบหมายงานที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือ ไม่มีปริมาณมากจนเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม

ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้ว จะทำให้มีความรักงาน และมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างยิ่งขึ้น

ปัจจัยคำจุนหรือปัจจัย สุขอนามัย Maintenance factors หรือ Hygiene factors และจะมีปัจจัยบางอย่างเกี่ยวกับงาน ซึ่งจะทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จะจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นอีก เอิร์ชเบอร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า (ภาษาไทยมีผู้แปลว่า สุขปัจจัย หรือ) เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

นโยบาย และการ บริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Inter Personal Relations) การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก

เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนหรือการเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

ทฤษฎีการจูงใจการจูงใจของดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Mcgregor. 1960) ศาสตราจารย์ในการบริหารแห่งสถาบัน Massachusetts Institute of Technology) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎีย่อย คือ

ทฤษฎีเอกซ์ (Theory X) เกิดขึ้นเนื่องจากนักพฤติกรรมศาสตร์ในสมัยก่อนกำหนดมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ โดยมีสมมุติฐานว่ามนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่ง (Man is a beast) เหมือนกับสัตว์โลกอื่นๆ ซึ่งธรรมชาติของสัตว์นั้นย่อมทำอะไรโดยปราศจากความยั้งคิด ปลดปล่อยให้ความโลภเข้าครอบงำ ดังนั้น จากสมมุติฐานนี้นักวิชาการบางพวกจึงเรียกเสียใหม่ว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีแต่ความต้องการ (Man is a wanting animal) คือ มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด เนื้อหาของทฤษฎีเอกซ์จึงมีดังนี้

1. มนุษย์โดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่จะทำได้เมื่อมีโอกาส

2. เนื่องจากลักษณะการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ การจะทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการหรือข่มขู่และลงโทษด้วยวิธีการต่างๆ

3. มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะเป็นผู้ตาม มีคนคอยบังคับสั่งการในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากกว่าสิ่งอื่นใด

4. มนุษย์ให้ความสำคัญเฉพาะตนเอง เน้นขาดต่อความต้องการขององค์กร

5. มนุษย์มักต่อต้านความเปลี่ยนแปลง

แนวความคิดเรื่องนี้เป็นผลสะท้อนจากการจัดองค์การทางการเมือง แม้ในปัจจุบันแนวความคิดนี้ก็ยังมีความเชื่อโดยคิดว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งแต่ผู้เดียว การควบคุมจะใช้วิธีออกคำสั่ง อำนาจและสิทธิในการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุด หรือเป็นการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง (Centralization) ตามทฤษฎีนั้นการบริหารจึงเข้าใจว่าสิ่งจูงใจที่จะทำให้คนในองค์การทำงานให้ดีที่สุดนั่น คือ การให้สิ่งตอบแทนทางเศรษฐกิจ คือ ใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจ ถ้าทำงานให้ผลผลิตมากค่าจ้างก็สูง มิฉะนั้นจะใช้วิธีการกระตุ้นให้ทำงานด้วยการข่มขู่ให้คนงานเกิดความเกรงกลัว หวาดหวั่น คนงานต้องยอมทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อมิให้ต้องออกจากงาน แบบขององค์การเช่นนี้จะมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากเบื้องบนหรือผู้บริหารซึ่งเป็นแนวความคิดในการจัดรูปองค์การตามแบบราชการ หรือการจัดองค์การตามประเพณีนิยม

ทฤษฎีเอกซ์ (Theory Y) เป็นแนวความคิดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เป็นที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้สนับสนุนทฤษฎีนี้ได้แก่ บรรดานักพฤติกรรมศาสตร์เช่น ลิเคอร์ต (Likert) อาร์จิริส (Argyris) เฟรดริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นต้น สมมุติฐานของทฤษฎีนี้ คือ มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม (Man is a Social man) มนุษย์อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องการสังสรรค์กันและอยู่ในระบบสังคม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งนักปราชญ์ในสมัยก่อน เช่น ล็อค และชีเชโร ก็ได้เคยกล่าวไว้ว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ยินดีร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอทฤษฎีไว้ดังนี้

1. ความพยายามของมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจ ในการทำงานเป็นไปตามธรรมชาติ เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการหาความเพลิดเพลิน มนุษย์โดยทั่วไปมิได้รังเกียจการทำงาน การทำงานจะได้รับความสนใจจากผู้นับถืองาน คนงานจะถืองานเป็นสิ่งที่สนองความต้องการ หรือคนงานจะถือว่างานเป็นสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงขึ้นอยู่กับลักษณะการควบคุมของผู้บริหาร

2. การควบคุมและบังคับ มิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของคนงาน คนงานจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่เขายอมรับ

3. มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม
4. คนจะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ เมื่อเขาได้รับผลสำเร็จจากการทำงาน การที่คนได้รับการสนองความต้องการที่สนใจตัวเอง จะทำให้เขาเกิดความพยายามในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
5. คนเราเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อการยอมรับความผิดชอบ และยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและยึดมั่นกับความปลอดภัยเพียงอย่างเดียว ไม่ใช่คุณลักษณะที่แท้จริงของบุคคล
6. ความสามารถในการใช้ความคิด ความเฉลียวฉลาด จินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาต่างๆ ในองค์การจะมีอยู่ในตัวบุคคลด้วยกันทั้งนั้น
7. ระบบอุตสาหกรรมปัจจุบันนี้ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น

จากทฤษฎีความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นนั้น พบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดจากการตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่างๆ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป และจากแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่านที่กล่าวมา จึงสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน อำนาจหน้าที่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าและสังคมในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้เลือกเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน เพราะการทำงานในปัจจุบันนี้มีใช้เพียงแต่จะคำนึงให้องค์กรอยู่รอดเท่านั้น แต่ต้องให้สังคมและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่อย่างสันติสุข รวมถึงการลดอัตราการโยกย้ายงานซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังขององค์กรในปัจจุบัน

4. การบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เดิมชื่อ “โรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน” เป็นโรงเรียนการเรือนแห่งแรกของประเทศไทย สังกัดกองอาชีวศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2477 ที่วังกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ซึ่งในปัจจุบันเป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร มีความมุ่งหมายเพื่ออบรมการบ้านการเรือนสำหรับสตรีหลักสูตร 3 ปี และในปี พ.ศ.2480 ได้ย้ายมาอยู่ที่วังจันทร์เกษม (กระทรวงศึกษาธิการปัจจุบัน) และเปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือนมาเป็น “โรงเรียนการเรือนวังจันทร์เกษม” โดยสังกัดกองและกรมเดิม

ต่อมาในปี พ.ศ.2483 ได้ย้ายจากวังจันทร์เกษมมาตั้งอยู่ในบริเวณวังสุนันทาบนพื้นที่ประมาณ 37 ไร่ซึ่งเป็นสถานที่ที่ตั้งในปัจจุบันและเปลี่ยนชื่อเป็น “โรงเรียนการเรือนพระนคร” และได้ย้ายไปสังกัดกองฝึกหัดครู กรมสามัญศึกษา จนกระทั่งปี พ.ศ.2504 กระทรวงศึกษาธิการประกาศยกฐานะโรงเรียนการเรือนพระนครเป็นวิทยาลัยครูและเปลี่ยนชื่อเป็น “วิทยาลัยครู

สวนดุสิต" ปี พ.ศ.2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ "สถาบันราชภัฏ" แก่วิทยาลัยครูทั่วประเทศ ต่อมาในปี พ.ศ.2538 ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ส่งผลให้วิทยาลัยครูสวนดุสิตเปลี่ยนเป็น "สถาบันราชภัฏสวนดุสิต" สังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ และในปี 2547 ได้เปลี่ยนมาเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต"

- พ.ศ. 2481 เริ่มสอนหลักสูตรอบรมครูการเรือนขึ้นเป็นปีแรก เพื่อเตรียมผู้ที่จะออกไปมีอาชีพครูในแขนงนี้
- พ.ศ. 2483 เปิดสอนนักเรียนชั้นอนุบาลขึ้นเป็นครั้งแรก เรียกว่า โรงเรียนอนุบาลละอออุทิศ นับเป็นโรงเรียนอนุบาลแห่งแรกในประเทศไทย
- พ.ศ. 2486 เปิดแผนกอบรมครูอนุบาลขึ้นแขนงหนึ่ง เพื่อเตรียมครูสอนในระดับชั้นอนุบาลซึ่งยังขาดแคลน
- พ.ศ. 2497 เปิดสอนหลักสูตรครูมัธยมเป็นปีแรก
- พ.ศ. 2498 ย้ายสังกัดจากกองฝึกหัดครู กรมสามัญศึกษา มาสังกัดกองโรงเรียนฝึกหัดครู กรมการฝึกหัดครู
- พ.ศ. 2499 เปิดหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) สาขาหกรรมศาสตร์เป็นครั้งแรก
- พ.ศ. 2501 ยกเลิกหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) สาขาหกรรมศาสตร์ และปรับเปลี่ยนเป็นหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.ชั้นสูง)สาขาคหกรรมศาสตร์ และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ. ชั้นสูง) สาขาการอนนุบาลศึกษา
- พ.ศ. 2517 เปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาประถมศึกษา วิชาเอกสังคมศึกษาเป็นครั้งแรก
- พ.ศ. 2518 เปิดหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขามัธยมศึกษา วิชาเอกคหกรรมศาสตร์เป็นครั้งแรก
- พ.ศ. 2519 เปิดหลักสูตร ป.กศ. (ทวิภาค) และหลักสูตรปริญญาของสภาการฝึกหัดครู
- พ.ศ.2520 เปลี่ยนชื่อ โรงเรียนอนุบาลละอออุทิศ เป็น โรงเรียนสาธิตอนนุบาลละอออุทิศ วิทยาลัย

ครูสวนดุสิต และเปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการอนุบาลศึกษาเป็นครั้งแรก

- พ.ศ. 2521 เปิดหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกวิทยาศาสตร์ทั่วไป และเปิดโครงการอบรมครู และ บุคลากรทางการศึกษาประจำการ (อคป.)ตามโปรแกรมพัฒนาสมรรถภาพครู 7 โปรแกรม คือ ภาษาไทย สังคมศึกษา การศึกษาพิเศษ วิทยาศาสตร์ทั่วไป คหกรรมศาสตร์การอนุบาลศึกษา และศิลปศึกษา เป็นรุ่นแรก
- พ.ศ. 2522 ยกเลิกหลักสูตร ป.กศ. (ทวิภาค) เปิดสอนหลักสูตร ป.กศ.ชั้นสูงเพิ่มขึ้นอีก คือ อุตสาหกรรมศิลป์ เปิดสอนหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์ 2 ปีหลังเพิ่มอีก 5 วิชาเอก รวมเป็น 9 วิชาเอก คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ศิลปศึกษา วิทยาศาสตร์ทั่วไป สังคมศึกษา การประถมศึกษา คหกรรมศาสตร์การอนุบาลศึกษา และการศึกษาพิเศษ เปิดสอน อคป. รุ่นที่ 2 รวม 9 โปรแกรม เพิ่มเติมจากเดิม 2 โปรแกรม คือ ภาษาอังกฤษ และคณิตศาสตร์
- พ.ศ. 2523 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต(ค.บ) 4 ปี รวม9 วิชาเอก คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ทั่วไป ศิลปศึกษา การอนุบาลศึกษา และการศึกษาพิเศษ
- พ.ศ. 2524 เปิดสอน อคป.รุ่นที่ 4 รวม 10 โปรแกรม คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์ คณิตศาสตร์ การอนุบาลศึกษา ศิลปศึกษา การประถมศึกษา การบริหารการศึกษา และการแนะแนว
- พ.ศ. 2525 เปิดสอน อคป.รุ่นที่ 5 รวม 10 โปรแกรม คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์ คณิตศาสตร์ การอนุบาลศึกษา ศิลปศึกษา การประถมศึกษา การบริหารการศึกษา และการแนะแนว
- พ.ศ. 2526 เปิดสอน ป.กศ. ซึ่งสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ (สปช.) ส่งมาเรียน เปิดสอนระดับป.กศ. ชั้นสูงเทคนิคอาชีพ (ภาคสมทบ) รวม 3 วิชาเอก คือวารสารและการประชาสัมพันธ์ การอาหารและ ศิลปประดิษฐ์ เปิดสอน อคป. รุ่นที่ 6 รวม 8 โปรแกรม คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์ การอนุบาลศึกษา ศิลปศึกษา การบริหารการศึกษาและการแนะแนว
- พ.ศ. 2527 เปิดสอน อคป.รุ่นที่ 7 ระดับปริญญาตรีครุศาสตร์ 7 โปรแกรม คือ คหกรรมศาสตร์ สังคมศึกษา การอนุบาลศึกษา การประถมศึกษา ศิลปศึกษา การบริหารการศึกษา

และการแนะแนว ระดับ ป.กศ. ชั้นสูง รวม 5 โปรแกรม คือ ภาษาอังกฤษ สุขศึกษา สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์และการอนุบาลศึกษา

- พ.ศ. 2528 หลังจากที่ได้แก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2527 ให้วิทยาลัยสามารถเปิดสอนสายวิชาการอื่นได้ นอกเหนือจากสายวิชาชีพครู วิทยาลัยจึงเริ่มเปิดสอนสายวิชาการอื่นเป็นครั้งแรก ในระดับอนุปริญญา ก่อน คือ อนุปริญญาศิลปศาสตร์ และอนุปริญญาวิทยาศาสตร์ รวม 6 วิชาเอก คือ วารสารและการประชาสัมพันธ์ ภาษาอังกฤษ การอาหาร ผ้าและเครื่องแต่งกาย ศิลปะประดิษฐ์ และออกแบบนิเทศศิลป์ และเปิดรับนักศึกษาชายเป็นสหศึกษาเป็นครั้งแรกด้วย เปิดสอน อคป. รุ่นที่ 8 เป็นรุ่นสุดท้ายระดับปริญญาตรีครุศาสตร์ รวม 6 โปรแกรม คือ สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์ การอนุบาลศึกษา ศิลปศึกษา การบริหารการศึกษาและการแนะแนว ระดับ ป.กศ.ชั้นสูง รวม 5 โปรแกรม คือ สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์ การอนุบาลศึกษา ศิลปศึกษา และนาฏศิลป์
- พ.ศ. 2529 เปิดสอนระดับศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 4 ปี วิชาเอกภาษาอังกฤษเป็นรุ่นแรก และเปิดสอนระดับอนุปริญญาศิลปศาสตร์และอนุปริญญาวิทยาศาสตร์ รวม 6 วิชา คือ วารสารและการประชาสัมพันธ์ ภาษาอังกฤษธุรกิจ การอาหาร ผ้าและเครื่องแต่งกาย ศิลปะประดิษฐ์ และการออกแบบนิเทศศิลป์ สำหรับหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์ คงเปิดสอนตามปกติ เปิดสอน กศ.บป. (การศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ) รุ่นแรกโดยเปิดสอนทั้งสายวิชาชีพครู และสายวิชาอื่นระดับอนุปริญญาศิลปศาสตร์ 2 วิชาเอกคือ วารสารและการประชาสัมพันธ์ และการจัดการทั่วไป ระดับ ป.กศ.ชั้นสูง 5 วิชาเอก คือ สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์ การอนุบาลศึกษา สุขศึกษา และพลศึกษา ระดับ ค.บ. 2 ปีหลัง 9 วิชาเอก คือ สังคมศึกษา ศิลปศึกษา เกษตรศาสตร์ การอนุบาลศึกษา พลศึกษา คหกรรมศาสตร์ การแนะแนว การประถมศึกษาและการบริหารการศึกษา
- พ.ศ. 2530 เปิดสอน ศศ.บ. 2 ปีหลัง วิชาเอกการจัดการทั่วไป วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) 4 ปี วิชาเอก สถิติประยุกต์ ระดับอนุปริญญาศิลปศาสตร์ เปิดสอนวิชาเอกธุรกิจการท่องเที่ยวนเป็นปีแรก สำหรับสายวิชาชีพครูคงเปิดสอนตามปกติ เปิดสอน กศ.บป. รุ่นที่ 2 และเปิดสอน ศศ.บ. วิชาเอกการจัดการทั่วไปเป็นปีแรก
- พ.ศ. 2531 เปิดสอนระดับอนุปริญญาวิทยาศาสตร์เพิ่มอีก 2 วิชาเอกคือ ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมและคอมพิวเตอร์ ระดับ วท.บ.4 ปี วิชาเอกคหกรรมศาสตร์ทั่วไป ระดับ ศศ.บ.4 ปี วิชาเอกภาษาอังกฤษ การจัดการทั่วไป อุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวและนิเทศศาสตร์ ระดับ วท.บ.2 ปีหลัง วิชาเอกคหกรรม-ศาสตร์ทั่วไป
ระดับ ศศ.บ.2 ปีหลัง วิชาเอกนิเทศศาสตร์ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ออกแบบนิเทศ-
ศิลป์ และการจัดการทั่วไป สำหรับสายวิชาชีพครูคงเปิดสอนตามปกติ เปิดสอน
กศ.บป.รุ่นที่ 3 ระดับ ค.บ.2 ปีหลัง 7 วิชาเอก คือ การศึกษาปฐมวัย การ
ประถมศึกษา ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา คหกรรมศาสตร์ สุขศึกษา และพลศึกษา
ระดับ ค.บ.2 ปีหลัง 7 วิชาเอก คือ การศึกษาปฐมวัย การบริหารการศึกษา สังคม
ศึกษา สุขศึกษา พลศึกษา คหกรรมศาสตร์ จิตวิทยาและการแนะแนว ระดับ
อนุปริญญาวิทยาศาสตร์ 2 วิชาเอก คือ ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และ
สุขศึกษา ระดับ วท.บ.4 ปี 1 วิชาเอก คือ คหกรรมศาสตร์ ระดับ ศศ.บ.4 ปี 3
วิชาเอก คือ การจัดการทั่วไป อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนิเทศศาสตร์ ระดับ ศศ.บ.
2 ปีหลัง 4 วิชาเอก คือ การจัดการทั่วไป ออกแบบนิเทศศิลป์ นิเทศศาสตร์และ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

- พ.ศ. 2532 เปิดสอนระดับอนุปริญญาวิทยาศาสตร์เพิ่มอีก 1 วิชาเอก คือ เคมิปฏิบัติและเปิดสอน
กศ.บป.รุ่นที่ 4
- พ.ศ. 2533 รับนักศึกษาโครงการครูทายาท ระดับ ค.บ.4 ปีวิชาเอกการศึกษาปฐมวัยเป็นรุ่นแรก
- พ.ศ. 2535 เปิดสอนระดับ วท.บ. 4 ปี วิชาเอกวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหารเป็นปีแรก
- พ.ศ. 2538 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2538
- พ.ศ. 2539 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) 4 ปี โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์
ศึกษา และ ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) 4 ปี (ภาคสมทบ) โปรแกรมวิชา
วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม เป็นรุ่นแรก เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี สำหรับการให้
การศึกษาภาคสมทบ ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน ได้แก่ ศูนย์ซูเปอร์เซฟ องค์การ
เภสัชกรรม และศูนย์อรรถวิทย์
- พ.ศ. 2540 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต(วท.บ.) 4 ปี (ภาคปกติ) โปรแกรม
วิชาวิทยาศาสตรสิ่งแวดล้อม และหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต(วท.บ.) 4 ปี
(ภาคสมทบ) โปรแกรมวิชาวิทยาศาสตรการกีฬาเป็นปีแรก เริ่มเปิดสอนระดับ
ปริญญาโท หลักสูตร M.B.A. โดยความร่วมมือจากมหาวิทยาลัย VICTORIA
ประเทศแคนาดา เปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 4 ปี
โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป และโปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับการให้
การศึกษาภาคปกติศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์จรัสสินทวงศ์เป็นปีแรก เปิด

สอนการศึกษาระบบทางไกล (ภาคสมทบ) หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (2 ปีหลังอนุปริญญา) และหลักสูตรอนุปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป และบริหารธุรกิจ เปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรีสำหรับการศึกษาระบบทางไกล (ภาคสมทบ) ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน ได้แก่ ศูนย์ จรัสสินทวงศ์ ศูนย์พงษ์สวัสดิ์ ศูนย์สุโขทัย

- พ.ศ. 2541 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 4 ปี ภาคปกติ โปรแกรมวิชาฝรั่งเศสธุรกิจเป็นปีแรก เปิดสอนหลักสูตร ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (2 ปีหลังอนุปริญญา) โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป สำหรับการศึกษาภาคปกติและภาคสมทบ ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์ดุสิต-พาณิชย์การเปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 4 ปี โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สำหรับการศึกษาภาคปกติ ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์เซ็นทรัลปิ่นเกล้า เปิดสอนหลักสูตร ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (2 ปีหลังอนุปริญญา) และหลักสูตรอนุปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิตโปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไปและโปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับการศึกษาทางไกล (ภาคสมทบ) ที่ ศูนย์เซ็นทรัลปิ่นเกล้า ศูนย์อิมพีเรียลบางนาศูนย์นครนายก ที่โรงเรียนเทคโนโลยีวีรพัฒน์ และศูนย์ปราชญ์ที่โรงเรียนพาณิชย์การปราชญ์
- พ.ศ. 2542 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต 4 ปี (ภาคปกติ) โปรแกรมวิชาชีววิทยาประยุกต์ เป็นปีแรก เปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 4 ปีโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 2 ปี หลังอนุปริญญา โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป สำหรับการศึกษาภาคปกติและภาคสมทบ เปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (2 ปีหลังอนุปริญญา) โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไปโปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจสำหรับการศึกษาภาคสมทบศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์พาณิชย์การ-สันติราษฎร์เป็นปีแรก เปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต(ศศ.บ.) 4 ปี โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ โปรแกรมวิชาศิลปกรรม หลักสูตรอนุปริญญาศิลปศาสตร์ โปรแกรมวิชา ออกแบบนิเทศศิลป์สำหรับการให้การศึกษาภาคปกติ ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์ธนาถกรณ์ เป็นปีแรก เปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 4 ปี โปรแกรมวิชานิติศาสตร์ โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับการศึกษาภาคปกติ ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์ดุสิตพาณิชย์การเปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 4 ปี โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไปสำหรับการให้การศึกษาภาคปกติศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์พงษ์สวัสดิ์เป็นปีแรก เปิด

สอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร (ศศ.บ.) 4 ปี โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป
 สำหรับ การให้การศึกษาภาคปกติศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์เซ็นทรัลปิ่นเกล้า
 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร (ศศ.บ.) 4 ปี โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป
 โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ และ โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ
 ศาสตร์สำหรับการให้การศึกษาภาคปกติศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ศูนย์อิมพีเรียล-
 บางนาเปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาในหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขา
 บริหารการศึกษา และหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บธ.ม.) สาขาบริหารธุรกิจ
 (การจัดการทั่วไป, การตลาด)

- พ.ศ. 2543 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) 4 ปี โปรแกรมรัฐประศาสน-
 ศาสตร์เป็นปีแรกและมีการขยายศูนย์การศึกษานอกสถาบัน เปิดสอนระดับปริญญาตรี
 อนุปริญญา และปริญญาตรีหลังอนุปริญญาเพิ่มอีก 8 ศูนย์ ได้แก่
- ศูนย์บุษยมาส เปิดสอนสาขาวิทยาการจัดการทั่วไป และบริหารธุรกิจ
 - ศูนย์พณิชการสยาม เปิดสอนสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์
 ศึกษาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สถิติประยุกต์ และบรรณารักษศาสตร์และ
 สารนิเทศศาสตร์
 - ศูนย์นครปฐมเปิดสอนสาขาวิทยาการจัดการทั่วไป สาขาวิชาบริหารธุรกิจและ
 รัฐประศาสนศาสตร์
 - ศูนย์ชลบุรีเปิดสอนสาขาวิทยาการจัดการทั่วไป บริหารธุรกิจ อังกฤษธุรกิจและรัฐ
 ประศาสนศาสตร์
 - ศูนย์พิทยฯ เปิดสอนสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป การบริหาร
 การศึกษา การศึกษาปฐมวัย ภาษาอังกฤษธุรกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์
 - ศูนย์สระบุรี เปิดสอนสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจและ
 สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป
 - ศูนย์พะเยา เปิดสอนสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และ
 สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป
 - ศูนย์ลำปาง เปิดสอนสาขาวิชาบริหารธุรกิจ
 - ขยายการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารการศึกษาที่ศูนย์
 ปราจีนบุรี และสาขาการจัดการทั่วไปที่ศูนย์นครปฐม

- พ.ศ.2544 ขยายการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชานิติศาสตร์ให้ไปจัด
 การศึกษาในพื้นที่เช่าบริเวณซอยระนอง 2 นอกจากนี้ยังมีการขยายการจัดการศึกษา
 ทางโปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ และโปรแกรมวิชา
 รัฐศาสตร์ ไปจัดการศึกษาที่โครงการความร่วมมือฯ ศูนย์บริการการศึกษานอก

โรงเรียน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และขยายการจัดการศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา เปิดสอนสาขาการจัดการทั่วไปที่ศูนย์ปราชญ์บุรี เปิดสอนสาขาการ
จัดการทั่วไปและสาขาการตลาดที่ศูนย์นครราชสีมา และเปิดสอนสาขาบริหาร
การศึกษาที่ศูนย์แสดมฟอร์ด

พ.ศ.2545 ขยายการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี เพิ่มขึ้นอีก 1 วิทยาเขต 2 ศูนย์การศึกษา
ได้แก่ วิทยาเขตพิษณุโลก ศูนย์ดงและศูนย์หัวหิน และมีการจัดการเรียนการสอนใน
ระดับบัณฑิตศึกษา เพิ่มอีก 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท และสาขา
นโยบายสาธารณะ และเปิดสอนสาขาการตลาดที่ศูนย์นครปฐม และเปิดโครงการ
โรงเรียนอาหารนานาชาติ (Chef School)

พ.ศ.2546 ขยายการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นอีก 1 ศูนย์การศึกษา ได้แก่ ศูนย์ลุมพินี

พ.ศ.2547 ขยายการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี เพิ่มขึ้นอีก 1 ศูนย์การศึกษา ได้แก่ ศูนย์
หนองคาย และได้เปลี่ยนจากสถาบันราชภัฏมาเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต”

4.1 โครงสร้างและการบริหารงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีปรัชญาที่กล่าวไว้ว่า “อยู่ที่ไหนก็เรียนได้
ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน” มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายสูงสุด ที่ยึดเป็นแบบแผนและแนวทาง
ปฏิบัติดังนี้

วิสัยทัศน์

1. เป็นผู้นำระบบการบริหารจัดการองค์กร
2. นำความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นฐานในการจัดการ
3. มีคุณภาพทางวิชาการที่สามารถทำตลาดได้
4. มีสัดส่วนผลงานวิจัยต่ออาจารย์เป็น 1 : 3 ต่อปี
5. เป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศในสาขาที่มีความเชี่ยวชาญ
6. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

7. นักศึกษามีบุคลิกภาพตรงตามสาขาวิชา มีระเบียบวินัย และความ

รับผิดชอบ

8. เน้นการสร้างสรรค์และพัฒนาวัฒนธรรมของสวนดุสิตให้เป็น

รูปธรรม

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ โดยเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนการสอนและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถแข่งขันกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

2. สร้างองค์ความรู้ ประสานความร่วมมือด้านวิจัย พัฒนานวัตกรรม และสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาการกับองค์กรในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งให้บริการวิชาการแก่สังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับชุมชน ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนมีเป้าหมายสูงสุด ได้แก่ “มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจะพัฒนาไปเป็นมหาวิทยาลัยในระดับภูมิภาคอาเซียน” และศูนย์การศึกษานอกสถาบัน หมายถึง สถานที่นอกสถาบันราชภัฏสวนดุสิตที่มหาวิทยาลัยฯ ไปดำเนินการจัดการศึกษาทั้งภาคปกติและ/หรือสมทบ ด้วยระบบการจัดการศึกษา 3 แบบ คือ

1) การจัดการศึกษาแบบปกติ หมายถึง การจัดการเรียนการสอนตามรายวิชาต่างๆ ของหลักสูตร โดยมีอาจารย์ผู้สอนเข้าสอนภาคเรียนละ 30-45 ชั่วโมง

2) การจัดการศึกษาระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง การจัดการเรียนการสอนผ่านสื่อต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยฯ จัดเตรียมให้ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ วีดิโอคอนเฟอร์เรนซ์ เทปคำสอน วิทยุศึกษา อินเทอร์เน็ตและพบอาจารย์สอนเสริม

3) การจัดการศึกษาแบบผสม หมายถึง การจัดการเรียนการสอนตามรายวิชาต่างๆ ของหลักสูตร เช่นเดียวกับแบบปกติ แต่อาจมีบางรายวิชาหรือบางชั่วโมงที่ใช้การสอนผ่านวีดิโอคอนเฟอร์เรนซ์ หรือการสอนผ่านโทรทัศน์วงจรปิด

การจัดการศึกษาที่ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มีการออกแบบระบบและรูปแบบวิธีการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 โดยใช้เงินลงทุนจากงบประมาณแผ่นดินจำนวน 18 ล้านบาท (เป็นครุภัณฑ์และค่าตอบแทน ในโครงการการจัดการศึกษาระบบทางไกล) และงบประมาณ อีกประมาณ 54 ล้านบาท (งบลงทุนของปีการศึกษา 2539 2540 และ 2541) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) จัดการศึกษาให้หลากหลายรูปแบบและสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีความต้องการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งภาคปกติและภาคสมทบที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่มหาวิทยาลัยฯ มีข้อจำกัดด้านพื้นที่ อาคารเรียน และห้องปฏิบัติการ

2) เป็นการพัฒนารูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการใช้สื่อเทคโนโลยีต่างๆ มาสนับสนุนเพื่อให้ผู้เรียนได้มีลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการสนองตอบต่อปรัชญาการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต(Life-long Learning)

3) เป็นการพัฒนาอาจารย์ของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้นทั้ง การบริหาร/การใช้สื่อและเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนสำหรับ ผู้เรียนจำนวนมาก

4) มุ่งเน้นกระบวนการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร และกระบวนการ จัดการเรียนการสอน เพื่อเปิดโอกาสให้ทางเลือกแก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาและพัฒนาตนเอง

5) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหาร การจัดการในลักษณะเครือข่าย สามารถ สร้างความเชื่อมโยงองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศมาสนับสนุนการเรียน การสอน โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทบาทและภารกิจนับวันจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเพราะความต้องการ ศึกษาเล่าเรียนของประชากรเพิ่มจำนวนมากขึ้น จำเป็นที่มหาวิทยาลัยฯ จะต้องเร่งพัฒนา รูปแบบการจัดการศึกษา เพื่อสนองตอบความต้องการดังกล่าวและเพื่อเตรียมความพร้อมใน การพัฒนาบุคลากรของประเทศอย่างต่อเนื่อง ศูนย์การศึกษานอกสถาบันจึงเป็นหน่วยรุกที่ สำคัญที่จะขยายฐานการศึกษาให้กว้างไกลอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนา คุณภาพงานและนำประชาชนสู่ สังคมแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง จากแนวคิดในการจัด การศึกษาที่เปิดโอกาสและเอื้ออำนวยให้กับผู้เรียน ประกอบกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยมาสนับสนุนการเรียนการสอน ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ ตลอดจนเป็น การเปิดโลกทัศน์ทางการศึกษาที่ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้ จึงทำให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้รับความสนใจจากนักเรียน นักศึกษาและประชาชนกลุ่มอาชีพ ต่าง ๆ เป็นจำนวนมากที่มุ่งมั่นเข้าศึกษา ณ มหาวิทยาลัยแห่งนี้ กล่าวได้ว่า ศูนย์การศึกษา นอกสถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในสาขา วิชาชีพต่างๆ โดยเน้นการสร้างคุณภาพในการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้และ เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาสนับสนุนการเรียนการสอน และเพื่อเตรียม บุคลากรสู่สหัสวรรษใหม่อย่างมีคุณภาพและสง่างาม

การขยายการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในรูปแบบการศึกษา โดยใช้นโยบายการสร้างความร่วมมือ ดังนี้

1. ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเอกชน

1.1 ต้องเป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนถึงระดับ ปวส.หรือ ระดับอนุปริญญา ทั้งนี้เพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะเน้นเปิดสอนระดับปริญญาตรี (หลังอนุปริญญา) ทั้งในภาคปกติและภาคสมทบ

1.2 มีอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการใน ระดับอุดมศึกษา

1.3 มีสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่ดี

2. ความร่วมมือกับภาคเอกชน

2.1 สถานที่ตั้งของศูนย์การศึกษายู่ในบริเวณที่สะดวกในการเดินทาง

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เปิดสอนศูนย์การศึกษานอกสถาบันมีจำนวนทั้งสิ้น 23 ศูนย์ โดยตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล 11 ศูนย์ และต่างจังหวัด 10 ศูนย์ กับอีก 2 วิทยาเขต ดังนี้

1. ศูนย์จรัสสินทวงศ์ สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนเทคนิคพาณิชยการจรัสสินทวงศ์ เลขที่ 538 ซ.จรัสสินทวงศ์ 41 ถนนจรัสสินทวงศ์ เขตบางกอกน้อย กทม.10700

2. ศูนย์สุขุโขทัย สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนพาณิชยการสุขุโขทัย เลขที่ 11 ถ.สุขุโขทัย เขตดุสิต กทม.10300

3. ศูนย์พงษ์สวัสดิ์ สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนพงษ์สวัสดิ์พาณิชยการ เลขที่ 14/5 ถ.พิบูลสงคราม ต.สวนใหญ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

4. ศูนย์ดุสิตพาณิชยการ สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนดุสิตพาณิชยการ เลขที่ 438/17 ซ.ราชเทวี 5 ถ.ราชวิถี กทม.10400

5. ศูนย์สันติราษฎร์ สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนพาณิชยการสันติราษฎร์ เลขที่ 138/1 ซ.พหลโยธิน 24 ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม.10900

6. ศูนย์เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า สถานที่ตั้ง อาคารสำนักงานเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า ชั้น 7 เลขที่ 7/222 ถ.บรมราชชนนี เขตบางกอกน้อย กทม.10700

7. ศูนย์พาณิชยการสยาม สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนพาณิชยการสยาม เลขที่ 664/47 ซ.จรัสสินทวงศ์ 56 ถ.จรัสสินทวงศ์ แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กทม.10700

8. ศูนย์ธนาลงกรณ์ สถานที่ตั้ง คือ อาคารธนาลงกรณ์ทาวเวอร์ 666 ถ.บรมราชชนนี แขวงบางบำหรุ เขตบางกอกน้อย กทม. 10700

9. ศูนย์บุษยมาส สถานที่ตั้ง คือ อาคารบุษยมาสคอมเพล็กซ์ 555/15 ถ.ปู่เจ้าสมิงพราย ต.ลำโพงใต้ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ 10270

10. ศูนย์ลุมพินี

11. ศูนย์ระนอง 2 สถานที่ตั้ง คือ ซ.ระนอง 2 ถ.พระราม 5 แขวงนครไชยศรี เขตดุสิต กทม. 10300

12. ศูนย์ปราจีนบุรี สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนพาณิชยการปราจีนบุรี เลขที่ 97 ถ.สุวรรณศร อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี 25000

13. ศูนย์นครนายก สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนเทคโนโลยีวีรพัฒน์ เลขที่ ข/4-389 ถ.สุวรรณศร อ.เมือง จ.นครนายก 26000

14. ศูนย์นครปฐม สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนพัฒนบริหารธุรกิจนครปฐม เลขที่ 235 ถ.เพชรเกษม(กม.68) ต.สระกระเทียม อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

15. ศูนย์ชลบุรี สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนชลบุรี เลขที่ 80/90 ม.3 ต.เสม็ด อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000

16. ศูนย์พัทยา สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนอักษรเทคโนโลยีพัทยา 189/30 ม.1 ถ.เทพประสิทธิ์ เมืองพัทยา ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี 20260

17. ศูนย์สระบุรี สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารสากลสระบุรี(ไอ-แมท) เลขที่ 99 ม.1 กม.9 ถ.พหลโยธิน ต.เขาดินพัฒนา อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.สระบุรี 18000
18. ศูนย์พะเยา สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนไชยพันธ์พงษ์เทคโนโลยี เลขที่ 222 ต.ต้า อ.เมือง จ.พะเยา 56000
19. ศูนย์ลำปาง สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี (LCCT) เลขที่ 173 ถ.พหลโยธิน ต.ชมพู อ.เมือง จ.ลำปาง 52100
20. ศูนย์ตรัง สถานที่ตั้ง วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด ถ.เทศบาลฯ บ้านโคกแค ม.2 ต.เขาขาว อ.ห้วยยอด จ.ตรัง 92130
21. ศูนย์หัวหิน สถานที่ตั้ง คือ สถาบันการบิณพลเรือน
22. วิทยาเขตพิษณุโลก สถานที่ตั้ง คือ โรงเรียนเทคนิคพาณิชยการพิษณุโลก เลขที่ 693/11 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000
23. วิทยาเขตสุพรรณบุรี สถานที่ตั้ง ตำบลโคกโคเฒ่า

5. การจัดโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยฯ จะให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่那儿มีส่วนร่วมต่อโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานทุกโครงการที่มหาวิทยาลัยฯ ได้มีการจัดขึ้น ซึ่งแต่ละโครงการสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) โครงการเสริมสร้างความสุขของบุคลากรในที่ทำงาน

มีสถานที่ออกกำลังกาย(Fitness Center) สระว่ายน้ำ ห้องเขาวน ไม้สำหรับบริการบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานแต่ละวัน และเพื่อส่งเสริมความมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง โดยทางมหาวิทยาลัยฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายชนิดต่างๆ อีกทั้งจัดให้มีการตรวจสุขภาพบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯประจำปี โดยแพทย์และพยาบาลจากโรงพยาบาลที่มหาวิทยาลัยฯเป็นผู้ติดต่อให้มาทำการตรวจเช็คสุขภาพร่างกายของ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ

2) โครงการสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

เป็นโครงการที่มหาวิทยาลัยฯเป็นจัดขึ้นสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ซึ่งมีสิทธิประโยชน์ที่จัดไว้ดังนี้

2.1 การลา

- ลาป่วย ปีหนึ่งลาได้ไม่เกิน 10 วัน หากลาป่วยติดต่อกันเกิน 3 วัน ขึ้นไปต้องมีใบรับรองแพทย์

- ลากิจ ปีหนึ่งลาได้ไม่เกิน 10 วัน โดยต้องปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

- ลาพักผ่อน ปีหนึ่งลาได้ไม่เกิน 10 วัน โดยต้องปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

- ลาคลอด ลาได้ 30 วันโดยได้รับค่าจ้าง และลาเพิ่มได้อีก 30 วัน โดยไม่ได้รับค่าจ้าง

- ลาบวช ลาได้ 1 ครั้ง ครั้งไม่เกิน 120 วัน และได้รับค่าจ้าง โดยปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี และยื่นใบลาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เมื่อได้รับอนุญาตจึงหยุดงานเพื่ออุปสมบทได้

- ลาศึกษาต่อ ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ในภาคปกติ ภาคนอก เวลาตามหลักสูตรที่สถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกำหนด และสำนักงาน ก.พ. รับรองคุณวุฒิ ผู้ลาศึกษาต่อต้องปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี (หากบุคคลากรไปศึกษาต่อโดยไม่ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัย จะไม่มีสิทธิขอเพิ่มวุฒิปรับวุฒิการศึกษา กรณีที่ตำแหน่งสามารถปรับวุฒิการศึกษาได้)

- การลาออก ต้องยื่นใบลาออกล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยยื่นต่อหัวหน้าหน่วยงาน และฝ่ายนิติการและการเจ้าหน้าที่

2.2 การให้ทุนอุดหนุน

- ทุนพัฒนาบุคลากร สำหรับการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกในประเทศและต่างประเทศ โดยต้องปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปีนับถึงวันเริ่มศึกษาต่อ ผู้รับทุนต้องมีอายุไม่เกิน 45 ปีนับถึงวันศึกษาต่อ ต้องไม่เป็นผู้ได้รับทุนอื่นจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน หรืออยู่ในระหว่างการชดใช้หนี้ทุน มหาวิทยาลัยหรือสถาบันที่ไปศึกษาต่อต้องเป็นมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาที่สำนักงาน ก.พ.รับรองคุณวุฒิ หรือสาขาวิชาหรือวิชาเอกที่ศึกษาต่อต้องตรงกับความต้องการของสถาบันและสาขาวิชาขาดแคลน วงเงินทุนระดับปริญญาโทในประเทศไม่เกิน 250,000 บาท ระดับปริญญาโทต่างประเทศไม่เกิน 1,000,000 บาท ระดับปริญญาเอกในประเทศไม่เกิน 500,000 บาท ระดับปริญญาเอกในประเทศไม่เกิน 1,500,000 บาท

- ทุนวิจัย จัดสรรให้กับการทำวิจัยในประเทศไม่รวมถึงการทำวิจัยเพื่อรับปริญญาใดๆ ซึ่งการวิจัยรายบุคคล วงเงินไม่เกิน 30,000 บาท การวิจัยเป็นคณะ วงเงินไม่เกิน 50,000 บาท

- ทุนอุดหนุนการทำผลงานทางวิชาการ เอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน ตำราหรือผลงานทางวิชาการในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเสนอขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ วงเงินสำหรับทุนอุดหนุน

- การทำผลงานทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ ในวงเงินไม่เกิน 30,000 บาท

- การทำผลงานทางวิชาการระดับรองศาสตราจารย์ ในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท

- การทำผลงานทางวิชาการระดับศาสตราจารย์ ในวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท

2.3 ตรวจสุขภาพประจำปี บุคลากรทุกคนจะได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีจากสถานพยาบาลที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2.4 กองทุนประกันสังคม ผู้ประกันตนจ่ายร้อยละ 3 ของเงินเดือนและนายจ้างจ่ายสมทบอีกร้อยละ 3 ได้รับความคุ้มครอง 6 กรณี คือ เมื่อเจ็บป่วย, คลอดบุตร, ทูพพลภาพ, ดาย, สงเคราะห์บุตร, ขราภาพ อีกทั้งผู้ประกันตนสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลที่กำหนด

2.5 กองทุนสะสมเลี้ยงชีพ เงินสะสมที่สมาชิกจ่ายให้กองทุนร้อยละ 5 ของเงินเดือนหรือค่าจ้างและกองทุนจ่ายสมทบให้สมาชิกในอัตราเท่ากันต่อเดือน สมาชิกจะได้ดอกผลเท่ากับดอกเบี้ยธนาคารเมื่อครบทุก 5 ปีของการเป็นสมาชิก มหาวิทยาลัยจะจ่ายเงินสะสมคืนพร้อมดอกเบี้ยและจ่ายเงินสมทบเท่ากับจำนวนเงินสะสมของสมาชิก ซึ่งหากสมาชิกใดที่ถูกลงโทษให้ออกจากงานหรือกระทำความผิดอาญา ไม่มีสิทธิรับเงินสมทบ

2.6 สหกรณ์ออมทรัพย์ สมัครสมาชิกและสมาชิกต้องชำระค่าหุ้นเป็นรายเดือน โดยการหักจากเงินเดือนทุกเดือน ตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิก มูลค่าหุ้น หุ้นละ 10 บาท โดยมีการถือหุ้นรายเดือนจำนวนที่หุ้นเป็นไปตามเกณฑ์รายได้ ดังนี้

- เงินรายได้รายเดือนไม่เกิน 4,000 บาท ถือหุ้นรายเดือน 10 หุ้น
- เงินรายได้รายเดือนเกิน 4,000-6,000 บาท ถือหุ้นรายเดือน 15 หุ้น
- เงินรายได้รายเดือนเกิน 6,000-10,000 บาท ถือหุ้นรายเดือน 15 หุ้น
- เงินรายได้รายเดือนเกิน 10,000-15,000 บาท ถือหุ้นรายเดือน 30 หุ้น
- เงินรายได้รายเดือนเกิน 15,000-20,000 บาท ถือหุ้นรายเดือน 40 หุ้น
- เงินรายได้รายเดือนเกิน 20,000 บาท ถือหุ้นรายเดือน 50 หุ้น

สมาชิกของสหกรณ์มีสิทธิกู้เงิน ดังนี้

- เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ไม่เกิน 4,000 บาท
- เงินกู้สามัญ ไม่เกิน 100,000 บาท

สมาชิกจะได้รับเงินปันผลตามหุ้นและเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกทำไว้กับสหกรณ์ และการเข้าเป็นสมาชิกทำได้โดยยื่นใบสมัครถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนด โดยต้องมีผู้บังคับบัญชาตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับ 6 คนหนึ่งรับรอง แต่ถ้าผู้สมัครมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับ 5 ไม่ต้องมีผู้รับรอง ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเป็นสมาชิกคนละ 50 บาท

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศดังต่อไปนี้

1) งานวิจัยในประเทศ

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมทุกด้านของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรีส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และยังไม่น่าพอใจ ลักษณะทางประชากรด้านอายุ ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และค่านิยมของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและจากคะแนนเฉลี่ยในทุกๆ ด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผาณิต สกุลวิวัฒน์ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ สถานภาพสมรสและรายได้พิเศษไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

มนต์ทิพย์ บุญเรือง (2537) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานเสิร์ฟ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเสิร์ฟหญิงในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานในระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าและสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาการวราวุฒิ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยวราวุฒิโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และด้านที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ส่วนใหญ่อยู่ใน

ระดับดี สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยภาพรวมพบว่า ไม่มีการส่งเสริมสุขภาพและด้านธรรมเนียมในองค์กร ส่วนใหญ่พบว่าไม่พอใจนโยบายการบริหารงาน และเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์

กนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง

ผจญ เณลิสมสาร (2540) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ศึกษากรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับพอใช้ ร้อยละ 42.5 และระดับดี ร้อยละ 30.0 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีระบบความปลอดภัยในการทำงานดี และปัญหาสิ่งคุกคามสุขภาพน้อย ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับพนักงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่สภาวะทางอารมณ์ส่วนใหญ่มีอาการวิตกกังวลและเครียดเป็นบางครั้ง และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า อายุ การสนับสนุนของครอบครัว ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา การศึกษาดูงานฝึกอบรมและเข้าร่วมสัมมนา ตลอดจนความคาดหวังจากการทำงาน ปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นล้วนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุทิน บุญแข็ง (2541) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ อยู่ในระดับสูง รองลงมาด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านธรรมเนียมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานอยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุด ด้านค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อมูลเบื้องต้นของข้าราชการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ อายุ เงินเดือน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนพร พุเกียรติสุทธิ (2541) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานชาวไทยมุสลิมในโรงงานอุตสาหกรรมไม้ยางพารา ในเขตเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา ศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและแนวทางแก้ไขในทัศนะของชาวมุสลิม กลุ่มประชากรในการศึกษา ได้แก่ แรงงานชาวไทยมุสลิมในโรงงานอุตสาหกรรมไม้ยางพารา ในเขตเทศบาลนครยะลา 4 โรงงาน จำนวน 164 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจทั้ง 4 มิติย่อยและมิติรวม พบว่าในมิติรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มิติความพึงพอใจในการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการทำงาน มิติการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ มิติใน

นโยบายและการจัดการหรือบริการ มีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนในมิตินงานและเงินเดือนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พจมาน ศรีเสริมวัฒน์ (2542) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น และในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมเนียมองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตกับงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ตำแหน่ง สายงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วราภรณ์ ประกอบผล (2543) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน of ข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ สภาพตำแหน่ง เงินเดือน อายุราชการ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

สุดสาคร หงษ์อ้น (2544) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน of ข้าราชการส่งเสริมการเกษตร : ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน of ข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในส่วนกลางอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพตำแหน่ง ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสถานภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2) งานวิจัยต่างประเทศ

อีฟ ราทีและเซอร์ไก (Efraty and Sirgy, 1990 : 31-47) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานซึ่งแสดงออกมา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นพนักงานขององค์กรขนาดใหญ่ในแถบตะวันตกของสหรัฐ โดยใช้การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงจิตวิทยาเป็นกรอบการศึกษา คือใช้มิติด้านความต้องการ ความพึงพอใจ เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือความอยู่รอด สังคม อัตตะ(Ego) และความต้องการที่แท้จริงของตนเอง จากการศึกษาผลกระทบของความต้องการ ความพึงพอใจตามองค์ประกอบดังกล่าวนี้พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมา พฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เฟอร์ริส (ปีทมา อ่อนใสว. 2542 : 49 ; อ้างอิงจาก Ferris.n.d.) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งประสบความสำเร็จเฉพาะที่ตั้งอยู่ในเขตตะวันตกของสหรัฐ พบว่า สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างกันของเพื่อนร่วมงาน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ทั้งเชิงบวกและลบ การหมุนเวียนของข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เชื่อมโยงกับการรับรู้ของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า เมื่อความเครียดในงานสูงขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง

เบอร์นิส (พจนีย์ โรจนวราจักร. 2545 : 53 ; อ้างอิงจาก Bernes.n.d.) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดของบุคลากรการบินโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักบินตำแหน่งกัปตันจำนวน 25 คน วิศวกรในเที่ยวบิน 16 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 11 คน จากสายการบิน Air India กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้ชายซึ่งถูกทดสอบความเครียดในภาวะต่างๆ ที่มีผลต่อสุขภาพและการปรับตัวต่อความเครียดในการทำงาน ผลทดสอบพบว่านักบินมีคุณลักษณะที่แสดงถึงความวิตกกังวลสูง อย่างมีนัยสำคัญซึ่งมีสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ ความรับผิดชอบที่สูงในหน้าที่การงาน ส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่ามีปัญหาทางสุขภาพร่างกาย เนื่องจากภาระหน้าที่ และมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดจากการลดน้ำหนักมากกว่านักบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังแสดงให้เห็นถึงระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำกว่า และมีความคับข้องใจสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานและขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ อาจารย์อัตราจ้างและลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี เนื่องจากเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย และมีอัตราการลาออกสูง ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 785 (ฝ่ายนิติการและการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต : ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม 2548)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

จากประชากรในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งหมด 785 คน โดยสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยตามวิธีของ Yamane (1973) ซึ่งมีสูตรในการกำหนดดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{785}{1 + 785 (0.05)^2} \\ &= 400 \end{aligned}$$

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้นจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจะมีจำนวน 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน สำหรับเก็บแบบสอบถาม ดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

จากหน่วยงานทั้งหมด 55 หน่วยงาน

$$\frac{400}{55} = 7 \text{ คน}$$

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายประมาณ 7 คน

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยเป็นคำถามเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆของบุคลากร จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1. เพศ	โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบสเกลนามกำหนด
ข้อที่ 2. อายุ	โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบสเกลอันดับ
ข้อที่ 3. สถานภาพการสมรส	โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบสเกลนามกำหนด
ข้อที่ 4. การศึกษา	โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบสเกลอันดับ
ข้อที่ 5. สาขาวิชาที่จบการศึกษา	โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบสเกลนามกำหนด
ข้อที่ 6. เงินเดือน	โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบสเกลอันดับ
ข้อที่ 7. ตำแหน่งงาน	โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบสเกลนามกำหนด
ข้อที่ 8. อายุการทำงาน	โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบสเกลอันดับ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมีองค์ประกอบย่อย 8 ด้าน โดยใช้มาตราวัดไลเกิร์ต (Likert Scale) แบบ 5 คะแนน จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปยังเห็นด้วยอย่างยิ่ง รวมทั้งหมด 30 ข้อ (คำถามเชิงลบ ข้อ 2,3,5,8,15,19,22,26,29)

ตาราง 3 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่าด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ระดับความคิดเห็น	+	-
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพของบุคลากร โดยใช้มาตราวัดไลเกิร์ต (Likert Scale) แบบ 5 คะแนน จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปยังเห็นด้วยอย่างยิ่งรวมทั้งหมด 10 ข้อ (คำถามเชิงลบ ข้อ 6-10)

ตาราง 4 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่าด้านบุคลิกภาพของบุคลากร

ระดับความคิดเห็น	(+) A	(-) B
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน

4.1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน โดยใช้มาตราวัดไลเกิร์ต (Likert Scale) แบบ 5 คะแนน จากน้อยที่สุดไปยังมากที่สุด รวมทั้งหมด 8 ข้อ

4.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานที่คิดว่าสำคัญที่สุด เป็นคำถามปลายเปิด (open end)

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในการทำงาน ใช้มาตราวัดไลเกิร์ต (Likert Scale) แบบ 5 คะแนน จากไม่พอใจอย่างมากไปยังพอใจอย่างมากรวมทั้งหมด 3 ข้อ

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกจากงาน เป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale รวมทั้งหมด 3 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1 ความถูกต้องในเนื้อหา (Content Validity) คำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากเอกสารของนักวิชาการ รวมถึงงานวิจัยหลายท่าน โดยได้นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความสมบูรณ์ของภาษา แล้วจึงนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามข้อเสนอเพื่อให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น

2 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ก่อนจะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจริง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มประชากรเดียวกัน จำนวน 30 คน แล้วจึงนำผลที่ได้ไปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของแต่ละส่วน ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมที่ระดับ $\alpha = 0.8267$ โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน	0.7075
คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	0.6362
คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	0.6831
คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง	0.6843
คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน	0.8048
คุณภาพชีวิตด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ	0.8302
คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	0.9084
คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร	0.8065
บุคลิกภาพ	0.8544
ความพึงพอใจ	0.9015
แนวโน้มพฤติกรรมการลาออก	0.9378
รวม	0.8267

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำหนังสือของความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดการกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้:-

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาลงรหัส จากนั้นทำการถอดรหัสแบบสอบถามลงในแบบฟอร์มลงรหัส (Coding Form)

2. หลังจากรวบรวมแบบสอบถามแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for The Social Sciences / Personal Computer) โดยดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

2.1 นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาคิดเป็นร้อยละ โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปตาราง

2.2 นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก มาวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้เกณฑ์การจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (Best. 1981 : 179-187)

การให้คะแนนสำหรับการวัดด้วยมาตราวัดไลเกิร์ต (Likert Scale) แบบ 5 คะแนน จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปยังเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้นข้อมูลดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 2) กำหนดดังตาราง 6

ตาราง 6 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 2
ที่เป็นคำถามเชิงบวก)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดีอย่างมาก
1.81 – 2.60	คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี
2.61 – 3.40	คุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง
3.41 – 4.20	คุณภาพชีวิตการทำงานดี
4.21 – 5.00	คุณภาพชีวิตการทำงานดีมาก

ตาราง 7 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน
(คำถามในส่วนที่ 2 ที่ เป็นคำถามเชิงลบ ข้อ 2-3, 5, 8, 15, 19, 22, 26, 29)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	คุณภาพชีวิตการทำงานดีมาก
1.81 – 2.60	คุณภาพชีวิตการทำงานดี
2.61 – 3.40	คุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง
3.41 – 4.20	คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี
4.21 – 5.00	คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดีอย่างมาก

ตาราง 8 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพบุคลากร (คำถามในส่วนที่ 3
ที่เป็นคำถามเชิงบวก ข้อ 1-5)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	ลักษณะบุคลิกภาพ B อย่างมาก
1.81 – 2.60	ลักษณะบุคลิกภาพ B
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
3.41 – 4.20	ลักษณะบุคลิกภาพ A
4.21 – 5.00	ลักษณะบุคลิกภาพ A อย่างมาก

ตาราง 9 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพบุคลากร (คำถามในส่วนที่ 3 ที่เป็นคำถามเชิงลบ ข้อ 6-10)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	ลักษณะบุคลิกภาพ A อย่างมาก
1.81 – 2.60	ลักษณะบุคลิกภาพ A
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
3.41 – 4.20	ลักษณะบุคลิกภาพ B
4.21 – 5.00	ลักษณะบุคลิกภาพ B อย่างมาก

ตาราง 10 เกณฑ์เฉลี่ยระดับปัญหาในการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 4)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	ระดับปัญหาในการทำงานน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับปัญหาในการทำงานน้อย
2.61 – 3.40	ระดับปัญหาในการทำงานปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับปัญหาในการทำงานมาก
4.21 – 5.00	ระดับปัญหาในการทำงานมากที่สุด

ตาราง 11 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 5)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมาก
1.81 – 2.60	ไม่พึงพอใจในการทำงาน
2.61 – 3.40	เฉยๆ
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจในการทำงาน
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก

ตาราง 12 เกณฑ์เฉลี่ยระดับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกจากงานของบุคลากร
(คำถามในส่วนที่ 6)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	มีแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกอย่างมาก
1.81 – 2.60	มีแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
3.41 – 4.20	มีแนวโน้มพฤติกรรมไม่ลาออก
4.21 – 5.00	มีแนวโน้มพฤติกรรมไม่ลาออกอย่างมาก

2.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากร โดยนำข้อมูลด้านความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ มาคิดด้วยค่าสถิติอนุमानตามตัวแปร ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t - test และ F- test โดยการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เพื่อดูความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน บุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ข้อมูล

2.5 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก

2.6 ข้อมูลที่ได้จากคำถามแบบปลายเปิดนำมาวิเคราะห์เพื่ออภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ คือ

1. สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2540 : 117-119)

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	=	ผลรวมคะแนนทั้งหมด
	$(\sum x)^2$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม แบบมาตรฐานประมาณค่าโดยใช้การทดสอบค่าที(t-test) สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 216)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2_H}{n_H} + \frac{S^2_L}{n_L}}}$$

เมื่อ $\sigma^2_H \neq \sigma^2_L$

t	=	ค่าที่ใช้พิจารณา t – distribution
$\bar{X}_H - \bar{X}_L$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ
S^2_H, S^2_L	=	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ
n_H, n_L	=	จำนวนผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{\frac{\overline{\text{cov}}}{k}}{1 + (k-1) \frac{\overline{\text{cov}}}{\overline{\text{var}}}}$$

โดยที่

α	=	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
k	=	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\overline{\text{cov}}$	=	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
$\overline{\text{var}}$	=	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของถามทั้งฉบับ

3. ใช้เทคนิคการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-way analysis of variance; ANOVA) เพื่ออธิบายอิทธิพลของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกโดย

3.1 สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากันใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากันใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S^2_1 + (n_2 - 1)S^2_2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

ทั้งสองสูตรเมื่อ

t	=	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
S_1^2, S_2^2	=	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	=	จำนวนคนในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541: 83-84)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยที่

F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
MS_B	=	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
MS_W	=	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 สถิติที่ใช้ทดสอบหาพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบ รายคู่ โดยใช้วิธีแอลเอสดี (Least Significant Difference) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ (กัลยา วานิชย์ปัญญา. 2544 : 161)

สูตร

$$\text{ถ้า } n_i \neq n_j \quad LSD = t_{1-\alpha; \frac{n-k}{2}} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ LSD	=	ค่าผลต่างนัยสำคัญ
MSE	=	ค่า Mean Square Error
k	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	=	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
α	=	ค่าความเชื่อมั่น

4. ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis) หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สูตร

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e$$

โดยที่

Y = ตัวแปรตาม

X = ตัวแปรอิสระ

β_0 = ค่าคงที่

$\beta_{1,2,\dots,n}$ = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ทั้งนี้ สามารถกำหนดแบบจำลองการวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว (Multivariate Statistical Techniques) ในการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

แบบจำลองการวิเคราะห์ ค่าตอบแทน ความปลอดภัยและสุขอนามัย ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาตนเอง สังคมในการทำงาน ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ เวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

$$JOBSAT = \beta_0 + \beta_1 SALARY + \beta_2 SAFETY + \beta_3 STABLE + \beta_4 SELFDEV + \beta_5 SOCIAL + \beta_6 LAW + \beta_7 SELFTIME + \beta_8 CHARITY + \beta_9 PROBLEM + \beta_{10} INDIV$$

โดยที่

JOBSAT หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงาน

SALARY หมายถึง ค่าตอบแทน

SAFETY หมายถึง ความปลอดภัยและสุขอนามัย

STABLE หมายถึง ความมั่นคงและความก้าวหน้า

SELFDEV หมายถึง การพัฒนาตนเอง

SOCIAL หมายถึง สังคมในการทำงาน

LAW หมายถึง ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ

SELFTIME หมายถึง เวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

CHARITY หมายถึง ประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร

PROBLEM หมายถึง ปัญหาในการทำงาน

INDIV หมายถึง บุคลิกภาพ

4. ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 437) ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 + \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

โดยที่

r	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
r^2	=	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
x_i	=	ตัวแปรอิสระ
y_i	=	ตัวแปรตาม
n	=	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

ตาราง 13 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก (วินัส พิษวณิช และคณะ, 2547)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
0.01 – 0.29	มีระดับความสัมพันธ์น้อย
0.30 – 0.49	มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย
0.50 – 0.69	มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
0.70 – 0.89	มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก
0.90 – 1.00	มีระดับความสัมพันธ์มาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t - ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F - ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
Sig. หรือ p.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน
SE (b)	แทน	ค่าความแปรปรวนมาตรฐาน
R หรือ r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R^2 หรือ r^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
SEE	แทน	ความแปรปรวนอย่างสุ่ม
df	แทน	อัตราอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน บุคลิกภาพของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุการทำงาน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	129	32.3
หญิง	271	67.7
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	77	19.3
26 - 33 ปี	254	63.5
34 - 41 ปี	54	13.5
41 ปี ขึ้นไป	15	3.7
รวม	400	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	329	82.3
สมรสและมีบุตร	46	11.5
สมรสและไม่มีบุตร	19	4.7
หม้าย หรือ หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่	6	1.5
รวม	400	100.0

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	9.4
ปริญญาตรี	215	53.8
สูงกว่าปริญญาตรี	147	36.8
รวม	400	100.0
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	82	20.5
9,001 - 12,000 บาท	220	55.0
12,001 - 15,000 บาท	80	20.0
สูงกว่า 15,000 บาท	18	4.5
รวม	400	100.0
7. ตำแหน่งงาน		
อาจารย์อัตราจ้าง	140	35.0
ลูกจ้างชั่วคราว	260	65.0
รวม	400	100.0
8. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	69	17.3
1 - 2 ปี	127	31.7
2 - 3 ปี	60	15.0
3 - 4 ปี	61	15.3
4 - 5 ปี	83	20.7
รวม	400	100.0

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

อายุ

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 26 - 33 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมามีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 อายุระหว่าง 34 - 41 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

สถานภาพสมรส

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมามีสถานภาพสมรสและมีบุตร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 สถานภาพสมรสสมรสและไม่มีบุตร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และสถานภาพสมรสหม้าย หรือ หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ระดับการศึกษาสูงสุด

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

สาขาวิชาที่จบการศึกษา

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจและการจัดการ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาจบการศึกษาในสาขามนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และศิลปศาสตร์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 จบการศึกษาในสาขารัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 จบการศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และจบการศึกษาในสาขาศึกษาศาสตร์ และครุศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

รายได้ต่อเดือน

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตำแหน่งงาน

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมามีตำแหน่งงานอาจารย์อัตราจ้าง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

อายุการทำงาน

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมามีอายุการทำงาน 4-5 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 มีอายุการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 มีอายุการทำงาน 3 - 4 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และมีอายุการทำงาน 2 - 3 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

เนื่องจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมข้อมูลกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามโดยในด้านอายุ นำกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 34 - 41 ปี และอายุ 41 ปี ขึ้นไป มารวมเป็นกลุ่มอายุ 33 ปี ขึ้นไป ในด้านสถานภาพการสมรส นำกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสโสด และ สถานภาพสมรสหม้าย หรือ หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่ มารวมเป็นกลุ่มสถานภาพโสด และ นำกลุ่มสถานภาพสมรสและมีบุตร รวมกับกลุ่มสถานภาพสมรสและไม่มีบุตร เป็นกลุ่มสถานภาพสมรส ส่วนในด้านรายได้ต่อเดือน ได้นำกลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 12,001-15,000 บาท และกลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 15,000 บาท รวมเป็นกลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 12,000 บาท ดังตารางที่ 15 ดังนี้

ตาราง 15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	77	19.3
26 - 33 ปี	254	63.5
33 ปี ขึ้นไป	69	17.2
รวม	400	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	335	83.8
สมรส	65	16.2
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	82	20.5
9,001 - 12,000 บาท	220	55.0
สูงกว่า 12,000 บาท	98	24.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 15 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือนได้ดังนี้

อายุ

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 26 - 33 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และอายุ 33 ปี ขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

สถานภาพสมรส

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 และสถานภาพสมรส 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

รายได้ต่อเดือน

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 12,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน บุคลิกภาพของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยด้านค่าตอบแทน ความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านสังคมในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้าน

	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพชีวิต
ด้านค่าตอบแทน			
1. รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ	2.58	1.07	ปานกลาง
#2. รายได้แต่ละเดือนพอเพียงสำหรับค่าใช้จ่ายของตัวเอง	2.36	1.14	ไม่ดี
#3. ท่านมีรายได้พอเพียง โดยไม่จำเป็นต้องทำงานพิเศษนอกเวลางานเพื่อหารายได้เพิ่มเติม	2.10	1.08	ไม่ดี
รวม	2.35	0.77	ไม่ดี
ความปลอดภัยและสุขอนามัย			
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	3.40	1.13	ปานกลาง
#2. อุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.22	1.11	ปานกลาง
3. องค์กรของท่านมีสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่นมีที่จอดรถ มีห้องน้ำที่สะอาด มีห้องรับประทานอาหารที่เหมาะสม	2.80	1.11	ปานกลาง
รวม	3.14	0.84	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพ ชีวิต
ความมั่นคงและความก้าวหน้า			
#1. โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.81	1.02	ปานกลาง
2. การพิจารณาความชอบและการปรับเงินเดือนมี กระบวนการที่ยุติธรรม	2.61	1.09	ปานกลาง
3. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าใน อาชีพการงาน	3.02	1.06	ปานกลาง
4. การปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน ทำให้มีโอกา สประสบความสำเร็จในชีวิตของตนเอง	2.88	0.96	ปานกลาง
รวม	2.83	0.85	ปานกลาง
การพัฒนาตนเอง			
1. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษา งานหรือเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูน ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.51	0.96	ดี
2. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสามารถเสนอ หลักสูตรที่ท่านต้องการอบรมได้	3.32	0.93	ปานกลาง
รวม	3.42	0.87	ดี
สังคมในการทำงาน			
#1. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	3.22	1.02	ปานกลาง
2. เมื่อท่านมีปัญหา ท่านสามารถขอคำปรึกษาจาก หัวหน้างานได้เสมอ	3.39	1.22	ปานกลาง
3. องค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและ ผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ เหมาะสม	2.77	1.23	ปานกลาง
รวม	3.12	0.84	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพ ชีวิต
ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ			
#1. ท่านได้รับความเสมอภาคในการทำงาน	3.00	1.03	ปานกลาง
2. องค์กรของท่านมีแผนงาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน	2.85	1.09	ปานกลาง
3. หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และให้ความสำคัญพิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ	3.24	1.15	ปานกลาง
#4. การแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานมักได้รับความสนใจ	3.28	0.91	ปานกลาง
รวม	3.10	0.76	ปานกลาง
เวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว			
1. ท่านสามารถแบ่งเวลาของตนเองสำหรับการทำงาน ครอบครัว เวลาส่วนตัวและกิจกรรมอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม	2.86	1.17	ปานกลาง
2. ท่านมีการพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพของตนเองได้	2.73	1.19	ปานกลาง
3. ท่านสามารถแบ่งเวลาระหว่างงานและชีวิตครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	2.90	1.16	ปานกลาง
#4. ภาระงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและจิตใจ	2.98	1.53	ปานกลาง
รวม	2.87	0.95	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพชีวิต
ประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร			
1. องค์กรของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์เสมอ	3.68	0.91	ดี
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกหน่วยงานเสมอ	3.62	0.90	ดี
#3. ผู้มาติดต่อหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของท่านมักชื่นชมการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน	3.21	0.86	ปานกลาง
4. ท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรของท่าน	3.70	0.94	ดี
รวม	3.55	0.58	ดี
คุณภาพชีวิตโดยรวมทั้งหมด	3.05	0.52	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเปลี่ยนเป็นเชิงบวกแล้ว

จากตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านค่าตอบแทนที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 2.58 ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี ได้แก่ รายได้แต่ละเดือนที่พอเพียงสำหรับค่าใช้จ่ายของตัวเองและท่านมีรายได้พอเพียงโดยไม่จำเป็นต้องทำงานพิเศษนอกเวลางานเพื่อหารายได้เพิ่มเติม โดยมีค่าเฉลี่ย 2.36 และ 2.10 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานมีความเหมาะสมสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย อุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและองค์กรของท่านมีสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น มีที่จอดรถ มีห้องน้ำที่สะอาด มีห้องรับประทานอาหารที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.22 และ 2.80 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าในอาชีพการงาน การปฏิบัติงานในองค์กรของท่านทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตของตนเอง โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการพิจารณาความชอบและการปรับเงินเดือนมีกระบวนการที่ยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02, 2.88, 2.81 และ 2.61 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาตนเอง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการพัฒนาตนเองที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาดูงานหรือเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสามารถเสนอหลักสูตรที่ท่านต้องการอบรมได้โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมในการทำงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านสังคมในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อท่านมีปัญหาท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้เสมอ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.22 และ 2.77 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานมักได้รับความสนใจ หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และให้ความสำคัญพิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ ท่านได้รับความเสมอภาคในการทำงาน และองค์กรของท่านมีแผนงาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28, 3.24, 3.00 และ 2.85 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ภาระงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและจิตใจ ท่านสามารถแบ่งเวลาระหว่างงานและชีวิตครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ท่านสามารถแบ่งเวลาของตนเองสำหรับการทำงาน ครอบครัว เวลาส่วนตัวและกิจกรรมอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม และท่านมีการพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพของตนเองได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.98, 2.90, 2.86 และ 2.73 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและ

องค์กรที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรของท่าน องค์กรของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์เสมอ และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกหน่วยงานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70, 3.68 และ 3.62 ตามลำดับ ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้มาติดต่อหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของท่านมักชื่นชมการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21

ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทั้งหมดมีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.55 และ 3.42 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านสังคมในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14, 3.12, 3.10, 2.87 และ 2.83 ตามลำดับ แต่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.35

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาในการทำงาน

	$\bar{X}$	S.D	ระดับของปัญหา
1. การขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.37	1.17	ปานกลาง
2. การขาดความยุติธรรม	3.25	1.19	ปานกลาง
3. การขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.39	1.07	ปานกลาง
4. การขาดการพัฒนาและเรียนรู้	3.00	1.13	ปานกลาง
5. การขาดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน	2.50	1.14	น้อย
6. การขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา	2.87	1.26	ปานกลาง
7. การขาดเวลาส่วนตัว	3.32	1.10	ปานกลาง
8. งานหนักเกินไป	2.98	0.98	ปานกลาง
รวม	3.08	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาในการทำงาน พบว่าบุคลากรมีระดับปัญหาในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยมีระดับปัญหาในเรื่องการขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน การขาดเวลาส่วนตัว การขาดความยุติธรรม การขาดการพัฒนาและเรียนรู้ งานหนักเกินไป และการขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.37, 3.32, 3.25, 3.00, 2.98 และ 2.87 ตามลำดับ ทั้งนี้มีระดับปัญหาในการทำงานเรื่องการขาดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.50

การวิเคราะห์ข้อบุคลิกภาพของบุคลากร โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บุคลิกภาพของบุคลากร

ลักษณะบุคลิกภาพ	$\bar{X}$	S.D	ระดับบุคลิกภาพ
1. ท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา	3.91	0.70	บุคลิกภาพ A
2. ท่านเป็นคนเริ่มทำอะไรแล้วต้องทำให้เสร็จ	4.13	0.54	บุคลิกภาพ A
3. เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะรีบแก้ไขทุกครั้ง	4.11	0.51	บุคลิกภาพ A
4. ท่านสามารถจัดการงานหลายอย่างได้พร้อมๆ กัน	3.48	0.82	บุคลิกภาพ A
5. ท่านเป็นคนที่ต้องทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาเสมอ	3.71	0.75	บุคลิกภาพ A
#6. ท่านเห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นทำงาน	4.24	0.73	บุคลิกภาพ A อย่างมาก
#7. ท่านรู้สึกกังวล ถ้างานที่ท่านทำอยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า	4.31	0.71	บุคลิกภาพ A อย่างมาก
#8. ท่านไม่ชอบทำงานที่ซ้ำซาก แต่ชอบงานใหม่ๆ ที่ต่างไปจากเดิม	3.95	0.83	บุคลิกภาพ A
#9. ท่านไม่สามารถทำงานได้อย่างใจจดใจจ่อ ในงานที่น่าเบื่อ	2.80	0.91	ไม่แน่ใจ
#10. เมื่อถึงเวลาพัก ท่านเลือกที่จะทำงานให้เสร็จมากกว่าพักผ่อน	3.59	0.93	บุคลิกภาพ A
ลักษณะบุคลิกภาพโดยรวม	3.82	0.35	บุคลิกภาพ A

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับสเกลเป็นเชิงบวกแล้ว

จากตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บุคลิกภาพของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่าลักษณะบุคลิกภาพโดยรวมของบุคลากร มีบุคลิกภาพแบบ A โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 โดยมีรายละเอียดของลักษณะบุคลิกภาพแบบ A อย่างมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกกังวล ถ้างานที่ท่านทำอยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า และท่านเห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนถัดมาเป็นรายละเอียดของลักษณะบุคลิกภาพแบบ A ได้แก่ ท่านเป็นคนเริ่มทำอะไรแล้วต้องทำให้เสร็จ เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะรีบแก้ไขทุกครั้ง ท่านไม่ชอบทำงานที่ซ้ำซาก แต่ชอบงานใหม่ๆ ที่ต่างไปจากเดิม ท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา ท่านเป็นคนที่ต้องทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาเสมอ เมื่อถึงเวลาพัก ท่านเลือกที่จะทำงานให้เสร็จมากกว่าพักผ่อน ท่านสามารถจัดการงานหลายอย่างได้พร้อมๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13, 4.11, 3.95, 3.91, 3.71, 3.59 และ 3.48 ตามลำดับ ส่วนที่เป็นรายละเอียดของลักษณะที่ไม่แน่ใจในบุคลิกภาพ ได้แก่ ท่านไม่สามารถทำงานได้อย่างใจจดใจจ่อในงานที่น่าเบื่อ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.80

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ดังนี้

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการทำงาน

	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสบายใจกับการทำงานในองค์กร	3.19	1.04	เฉยๆ
2. ความพึงพอใจในงาน	3.46	0.92	พึงพอใจ
3. ความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.41	0.94	พึงพอใจ
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.35	0.84	เฉยๆ

จากตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจกับความสุขในการทำงานและความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ 3.41 ตามลำดับ และมีความสบายใจกับการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ซึ่งในภาพรวมมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ดังนี้

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก

	$\bar{X}$	S.D	ระดับแนวโน้มพฤติกรรม
1. ความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต	3.35	1.48	ไม่แน่ใจ
2. ความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต	3.05	1.51	ไม่แน่ใจ
3. ความถี่ในการมองหางานใหม่	2.44	1.32	ไม่แน่ใจ
แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกจากงาน	2.95	1.30	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่าบุคลากรมีความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต มีความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต มีความถี่ในการมองหางานใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35, 3.05 และ 2.44 ตามลำดับ และโดยรวมมีแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกอยู่ในระดับไม่แน่ใจเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศ

	n	$\bar{X}$	S.D	t – ratio	p.
เพศ				14.964**	0.000
ชาย	129	3.59	0.72		
หญิง	271	3.25	0.88		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อ 2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า p มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามอายุ

		df	SS	MS	F - ratio	p.
ความพึงพอใจ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	19.571	9.785	14.691**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	264.434	0.666		
	รวม	399	184.004			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 33 ปี	33 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.94	3.50	3.26
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	2.94	-	-0.564** (0.000)	-0.317* (0.020)
26 - 33 ปี	3.50	-	-	0.247* (0.026)
33 ปี ขึ้นไป	3.26	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.564 และบุคลากรที่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.317 และบุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 33ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.247

สมมติฐานข้อ 3 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

	n	$\bar{X}$	S.D	t - ratio	p.
สถานภาพสมรส				3.424	0.065
โสด	335	3.32	0.82		
สมรส	65	3.53	0.95		

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability(p) เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า p . มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

		df	SS	MS	F - ratio	p.
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.089	1.044	1.471	0.231
ในงาน	ภายในกลุ่ม	397	281.916	0.710		
	รวม	399	284.004			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า p . เท่ากับ 0.231 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 5 บุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า p . มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

		df	SS	MS	F - ratio	p.
ความพึงพอใจ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.800	1.700	2.422*	0.048
	ภายในกลุ่ม	395	277.204	0.702		
	รวม	399	284.004			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร มีค่า p . เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่ม
จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

สาขาวิชาที่จบ การศึกษา		บริหารธุรกิจ และการ จัดการ	มนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และ ศิลปกรรมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์ และครุศาสตร์	รัฐศาสตร์ และ นิติศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ วิศวกรรมศาสตร์
	$\bar{X}$	3.39	3.14	3.68	3.35	3.42
บริหารธุรกิจ และการจัดการ	3.39	-	0.244* (0.029)	-0.288 (0.089)	0.042 (0.725)	-0.029 (0.856)
มนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์	3.14	-	-	-0.533** (0.004)	-0.202 (0.145)	-0.273 (0.124)
ศึกษาศาสตร์ และครุศาสตร์	3.68	-	-	-	0.330 (0.081)	0.259 (0.236)
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	3.35	-	-	-	-	-0.071 (0.696)
วิทยาศาสตร์และ วิศวกรรมศาสตร์	3.42	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มจำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่า บุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.244 และสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ และครุศาสตร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.533 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 6 บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า p . มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามรายได้

		df	SS	MS	F - ratio	p.
ความพึงพอใจ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.728	0.364	0.510	0.601
	ภายในกลุ่ม	397	283.277	0.714		
	รวม	399	284.004			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า p . เท่ากับ 0.601 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 7 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

	n	$\bar{X}$	S.D	t - ratio	p.
ตำแหน่งงาน				0.375	0.541
อาจารย์อัตราจ้าง	140	3.32	0.82		
ลูกจ้างชั่วคราว	260	3.37	0.86		

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า p. เท่ากับ 0.541 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 8 บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า p . มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามอายุการทำงาน

		df	SS	MS	F - ratio	p.
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.845	0.461	0.646	0.630
ในงาน	ภายในกลุ่ม	395	282.159	0.714		
	รวม	399	284.004			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามอายุการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA : Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า p . เท่ากับ 0.630 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 9 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากร อย่างน้อย 1 ตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

	β	SE(b)	beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.204	0.551	-	4.003**	0.000
คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน	-0.032	0.046	-0.029	-0.686	0.493
คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	0.056	0.040	0.056	1.415	0.158
คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	0.293	0.056	0.295	5.244**	0.000
คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง	-0.043	0.054	-0.045	-0.815	0.416
คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน	0.184	0.054	0.185	3.419**	0.001
คุณภาพชีวิตด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ	-0.065	0.060	-0.059	-1.087	0.278
คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	0.137	0.037	0.155	3.694**	0.000
คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร	0.112	0.071	0.077	1.574	0.116
ปัญหาในการทำงาน	-0.299	0.097	0.014	-5.170**	0.000
ลักษณะบุคลิกภาพ	0.033	0.058	-0.285	0.342	0.732

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

$r = 0.713$, $R^2 = 0.509$, $R^2_{\text{Adjusted}} = 0.496$, $SEE = 0.599$, $F = 40.249$, $\text{Sig.} = 0.000$

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 49.6 โดยในตัวแปรอิสระทั้งหมด มีตัวแปรที่ไม่มีผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน (SALARY) คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (SAFETY) คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง (SELFDEV) คุณภาพชีวิตด้านความ

สอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ (LAW) คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร (CHARITY) และลักษณะบุคลิกภาพ (INDIV)ทั้งนี้มีตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาในการทำงาน (PROBLEM) คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (STABLE) คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน (SOCIAL) และคุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (SELFTIME) โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{JOBSAT} = 2.204 + 0.293\text{STABLE} + 0.184\text{SOCIAL} + 0.137\text{SELFTIME} - 0.299\text{PROBLEM}$$

(0.000) (0.001) (0.000) (0.000)

โดย

JOBSAT	หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงาน
SALARY	หมายถึง คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน
SAFETY	หมายถึง คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
STABLE	หมายถึง คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า
SELFDEV	หมายถึง คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง
SOCIAL	หมายถึง คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน
LAW	หมายถึง คุณภาพชีวิตด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ
SELFTIME	หมายถึง คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
CHARITY	หมายถึง คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร
PROBLEM	หมายถึง ปัญหาในการทำงาน
INDIV	หมายถึง บุคลิกภาพ

เมื่อพิจารณาสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่า เมื่อกำหนดระดับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและปัญหาในการทำงาน มีค่าเป็นศูนย์ จะพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีระดับคะแนน 2.204 นอกจากนี้ ยังพบว่าตัวแปรทั้ง 4 ด้าน สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรในแต่ละด้านมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังต่อไปนี้

หากระดับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.293 คะแนน เมื่อกำหนดให้ระดับ คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและปัญหาในการทำงาน มีค่าเป็นศูนย์

หากระดับคุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.184 คะแนน เมื่อกำหนดระดับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และปัญหาในการทำงาน มีค่าเป็นศูนย์

หากระดับคุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.137 คะแนน เมื่อกำหนดระดับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน และปัญหาในการทำงาน มีค่าเป็นศูนย์

หากระดับปัญหาในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ลดลง 0.299 คะแนน เมื่อกำหนดระดับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและ มีค่าเป็นศูนย์

จากผลการคำนวณด้วยคำสั่ง Multiple Regression ด้วยโปรแกรม SPSS สรุปได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 คือ ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยกลุ่มบางตัว หรืออย่างน้อย 1 ตัว ซึ่งได้แก่ปัญหาในการทำงาน (PROBLEM) คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (STABLE) คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน (SOCIAL) และคุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (SELFTIME)

สมมติฐานข้อ 10 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

H_0 : ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

H_1 : ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีรายละเอียดประกอบไปด้วยความสบายใจกับการทำงานในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงาน กับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกที่มีรายละเอียดประกอบด้วย ความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต ความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคตและความถี่ในการมองหางานใหม่ โดยในงานวิจัยนี้ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนี้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความสบายใจกับการทำงานในองค์กรกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

		ความพึงพอใจในการทำงาน (ความสบายใจกับการทำงานในองค์กร)			
		n	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
แนวโน้มพฤติกรรมการลาออก					
1. ความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต	400	-0.413**	0.000	ค่อนข้างน้อย	
2. ความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต	400	-0.458**	0.000	ค่อนข้างน้อย	
3. ความถี่ในการมองหางานใหม่	400	-0.434**	0.000	ค่อนข้างน้อย	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความสบายใจกับการทำงานในองค์กรกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสบายใจกับการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความสบายใจกับการทำงานในองค์กรกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกในด้าน

ความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต ความถี่ในการมองหางานใหม่และความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.458, -0.434 และ -0.413 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าถ้าความพึงพอใจในการทำงานด้านความสบายใจกับการทำงานในองค์กรเพิ่มขึ้น แนวโน้มพฤติกรรมการลาออกในด้านความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต ความถี่ในการมองหางานใหม่และความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคตจะลดลงในระดับค่อนข้างน้อย

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

		ความพึงพอใจในการทำงาน (ความพึงพอใจในงาน)		
	n	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
แนวโน้มพฤติกรรมการลาออก				
1. ความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต	400	-0.416**	0.000	ค่อนข้างน้อย
2. ความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต	400	-0.424**	0.000	ค่อนข้างน้อย
3. ความถี่ในการมองหางานใหม่	400	-0.450**	0.000	ค่อนข้างน้อย

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกในด้านความถี่ในการมองหางานใหม่ ความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต และความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.450, -0.424 และ -0.416 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าถ้าความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น แนวโน้มพฤติกรรมการลาออกในด้านความถี่ในการมองหางานใหม่ ความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต และความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคตจะลดลงในระดับค่อนข้างน้อย

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

		ความพึงพอใจในการทำงาน		
		(ความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงาน)		
		r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
แนวโน้มพฤติกรรมการลาออก				
1. ความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต	400	-0.281**	0.000	น้อย
2. ความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต	400	-0.251**	0.000	น้อย
3. ความถี่ในการมองหางานใหม่	400	-0.413**	0.000	ค่อนข้างน้อย

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกในด้านความถี่ในการมองหางานใหม่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.413 ซึ่งหมายความว่าถ้าความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น แนวโน้มพฤติกรรมการลาออกในด้านความถี่ในการมองหางานใหม่ จะลดลงในระดับค่อนข้างน้อย ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกในด้านความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคตและความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.281 และ -0.251 ซึ่งหมายความว่าถ้าความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น แนวโน้มพฤติกรรมการลาออกในด้านความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคตและความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคตจะลดลงในระดับน้อย

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกโดยรวมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

	n	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
		r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกโดยรวม	400	-0.499**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกโดยรวมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกโดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.499 ซึ่งหมายความว่า ถ้าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกโดยรวมจะลดลงในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	t-test
2. บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
3. บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	t-test
4. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
5. บุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
6. บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
7. บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	t-test
8. บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
9. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจได้ ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และปัญหาในการทำงาน ส่วนตัวแปรที่ไม่สามารถทำนายความพึงพอใจได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง คุณภาพชีวิตด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และลักษณะบุคลิกภาพ	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Multiple Regression

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
10. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Person Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยมีบทของการวิจัยดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
3. เพื่อศึกษานักคุณภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสาขาวิชาที่จบการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและอายุการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก เพื่อนำผลที่ได้มาศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากร
3. ทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก เพื่อนำมาเป็นแนวทางและจัดรูปแบบในการตอบสนองต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคลากรที่แตกต่างกัน
4. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสาขาวิชาที่จบการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและอายุการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในอนาคต ในอันที่จะลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ อาจารย์อัตราจ้างและลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี เนื่องจากเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย และมีอัตราการลาออกสูง ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 785 (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม 2548)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

จากประชากรในการศึกษานี้ มีจำนวนรวมทั้งหมด 785 คน โดยสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยตามวิธีของ Yamane (1973) โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1 ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 สถานภาพการสมรส
- 1.1.4 การศึกษาสูงสุด
- 1.1.5 สาขาวิชาที่จบการศึกษา
- 1.1.6 เงินเดือนทั้งหมดที่ได้รับ
- 1.1.7 ตำแหน่งงาน
- 1.1.8 อายุการทำงาน

- 1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีองค์ประกอบ 8 ประการดังนี้
 - 1.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
 - 1.2.2 ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ
 - 1.2.3 ด้านโอกาสที่ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล
 - 1.2.4 ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
 - 1.2.5 ด้านการส่งเสริมการบูรณาการทางสังคม ความเสมอภาคของบุคลากรหรือการทำงานร่วมกัน
 - 1.2.6 ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ
 - 1.2.7 ด้านบทบาทการทำงานที่มีความสมดุล
 - 1.2.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม
- 1.3 ปัญหาในการทำงาน
- 1.4 บุคลิกภาพของบุคลากร

2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 2.2 แนวโน้มพฤติกรรม การลาออกของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดการกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้:-

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาลงรหัส จากนั้นทำการถอดรหัสแบบสอบถามลงในแบบฟอร์มลงรหัส (Coding Form)

2. หลังจากรวบรวมแบบสอบถามแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for The Social Sciences / Personal Computer) โดยดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

2.1 นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาคิดเป็นร้อยละ โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปตาราง

2.2 นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก มาวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากร โดยนำข้อมูลด้านความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ มาคิดด้วยค่าสถิติอนุมานตามตัวแปร ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติค่าที่และการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เพื่อดูความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน บุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยหลายตัวแปร (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ข้อมูล

2.5 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก

2.6 ข้อมูลที่ได้จากคำถามแบบปลายเปิดนำมาวิเคราะห์ประกอบการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยจะนำเสนอตามลำดับชั้นที่แสดงไว้ในบทที่ 4 ผลการวิจัย ดังข้อสรุปต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และส่วนมากมีอายุระหว่าง 26 - 33 ปี โดยบุคลากรเกือบทั้งหมดมีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมากกว่าบุคลากรที่ศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเพียงเล็กน้อย จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจและการจัดการมากที่สุด ทั้งนี้บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราว โดยมีอายุการทำงาน 1 - 2 ปี มากกว่าช่วงอายุการทำงานอื่นๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน บุคลิกภาพของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการลาออก

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านค่าตอบแทน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับไม่ดี ซึ่งรายละเอียดในด้านค่าตอบแทนที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี ได้แก่ รายได้แต่ละเดือนพอเพียงสำหรับค่าใช้จ่ายของตัวเองและท่านมีรายได้พอเพียง โดยไม่จำเป็นต้องทำงานพิเศษนอกเวลางานเพื่อหารายได้เพิ่มเติม

ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดในด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย อุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและองค์กรของท่านมีสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น มีที่จอดรถ มีห้องน้ำที่สะอาด มีห้องรับประทานอาหารที่เหมาะสม

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าในอาชีพการงาน การปฏิบัติงานในองค์กรของท่านทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตของตนเอง โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการพิจารณาความชอบและการปรับเงินเดือนมีกระบวนการที่ยุติธรรม

ด้านการพัฒนาตนเอง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการพัฒนาตนเองที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาดูงานหรือเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนถัดมาที่มี

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ องค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสามารถเสนอหลักสูตรที่ท่านต้องการอบรมได้

ด้านสังคมในการทำงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดในด้านสังคมในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อท่านมีปัญหาท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้เสมอ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และองค์การของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ที่บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม

ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดในด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานมักได้รับความสนใจ หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และให้ความสำคัญพิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ ท่านได้รับความเสมอภาคในการทำงาน และองค์การของท่านมีแผนงาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่างๆอย่างชัดเจน

ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดในด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและจิตใจ ท่านสามารถแบ่งเวลาว่างระหว่างงานและชีวิตครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ท่านสามารถแบ่งเวลาของตนเองสำหรับการทำงาน ครอบครัว เวลาส่วนตัวและกิจกรรมอื่นๆได้อย่างเหมาะสม และท่านมีการพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพของตนเองได้

ด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีรายละเอียดในด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กรที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์การของท่าน องค์การของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์เสมอ และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก หน่วยงานเสมอ ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้มาติดต่อหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของท่านมักชื่นชมการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน

ทั้งนี้ ในภาพรวมพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับดี ส่วนคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านสังคมในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ไม่ดี

ระดับปัญหาในการทำงาน

พบว่าบุคลากรมีระดับปัญหาในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับปัญหาในเรื่องการขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน

การขาดเวลาส่วนตัว การขาดความยุติธรรม การขาดการพัฒนาและเรียนรู้ งานหนักเกินไป และการขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้มีระดับปัญหาในการทำงาน เรื่องการขาดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับน้อย

บุคลิกภาพ

พบว่าลักษณะบุคลิกภาพโดยรวมของบุคลากร มีบุคลิกภาพแบบ A โดยมีรายละเอียดของลักษณะบุคลิกภาพแบบ A อย่างมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกกังวล ถ้างานที่ท่านทำอยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า และท่านเห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นทำงาน ส่วนถัดมาเป็นรายละเอียดของลักษณะบุคลิกภาพแบบ A ได้แก่ ท่านเป็นคนเริ่มทำอะไรแล้วต้องทำให้เสร็จ เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะรีบแก้ไขทุกครั้ง ท่านไม่ชอบทำงานที่ซ้ำซาก แต่ชอบทำงานใหม่ๆ ที่ต่างไปจากเดิม ท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา ท่านเป็นคนที่ต้องทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาเสมอ เมื่อถึงเวลาพัก ท่านเลือกที่จะทำงานให้เสร็จมากกว่าพักผ่อน ท่านสามารถจัดการงานหลายอย่างได้พร้อมๆ กัน ส่วนที่เป็นรายละเอียดของลักษณะที่ไม่แน่ใจในบุคลิกภาพ ได้แก่ ท่านไม่สามารถทำงานได้อย่างใจจดใจจ่อ ในงานที่น่าเบื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน

ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานในระดับเฉยๆ โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ บุคลากรมีความพึงพอใจกับความสุขในการทำงานและความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับพึงพอใจ และมีความสบายใจกับการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับเฉยๆ

แนวโน้มพฤติกรรมการลาออก

พบว่าบุคลากรมีความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต มีความคิดที่จะลาออกจากงานในอนาคต มีความถี่ในการมองหางานใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35, 3.05 และ 1.44 ตามลำดับ และโดยรวมมีแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกอยู่ในระดับไม่แน่ใจเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง อายุการทำงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1. จำแนกตามเพศ พบว่าบุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบุคลากรที่มี

อายุ 33 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5. จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ และสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ และครุศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

6. จำแนกตามรายได้ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

7. จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

8. จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 49.6 โดยในตัวแปรอิสระทั้งหมด มีตัวแปรที่ไม่มีผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง คุณภาพชีวิตด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และลักษณะบุคลิกภาพ ทั้งนี้มีตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และปัญหาในการทำงาน

ทั้งนี้ปัญหาในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้มากที่สุด ในเชิงลบ และคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้รองลงมาซึ่งเป็นอิทธิพลในเชิงบวก

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกโดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.499 ซึ่งหมายความว่า ถ้าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น แนวโน้มพฤติกรรมการลาออกโดยรวมจะลดลงในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลการวิจัยในข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งสังเกตได้ว่า เป็นไปตามสัดส่วนประชากรของประเทศไทยมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องการผู้ที่มีทักษะประสานงานสามารถทำงานในตำแหน่งเลขานุการได้ จึงทำให้มีการคัดเลือกรับเพศหญิงในการเข้าทำงานมากกว่าเพศชาย บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 26 - 33 ปี ซึ่งสอดคล้องกับระดับการศึกษาโดยจะเป็นอายุของกลุ่มคนที่ศึกษาจบระดับปริญญาตรีและเป็นช่วงวัยที่เริ่มทำงาน บุคลากรเกือบทั้งหมดมีสถานภาพโสด ซึ่งอาจเกิดจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นช่วงวัยที่เริ่มทำงาน จึงยังไม่คิดถึงการสร้างครอบครัว อีกทั้งค่านิยมของประชากรในปัจจุบันที่นิยมแต่งงานช้าลง

บุคลากรจบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจและการจัดการมากที่สุด เนื่องจาก 2 สาขาวิชานี้เป็นสาขาวิชาที่ได้รับความนิยมจากผู้ที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทั้งนี้บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท ซึ่งเป็นช่วงรายได้ในอัตราปกติของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุการทำงาน 1 - 2 ปี

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับดี อีกทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 2 ด้านนี้มีความแปรปรวนค่อนข้างน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มุ่งพัฒนาสังคมโดยใช้องค์ความรู้ที่มีไปประกอบการพัฒนาสังคม ซึ่งในตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยได้จัดโครงการต่างๆ ที่สร้างประโยชน์ให้กับสาธารณะชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีศูนย์การศึกษาต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนท้องถิ่น และนโยบายในการพัฒนาบุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ โดยมหาวิทยาลัย

เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอข้อบรมในหลักสูตรการพัฒนาตนเองต่าง ๆ รวมถึงการเปิดโอกาสให้สามารถเสนอหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ต้องการได้

ส่วนคุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านสังคมในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ซึ่งมีความแปรปรวนที่มากขึ้น สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในแต่ละหน่วยงานที่อาจจะแตกต่างกัน โดยในด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย มีรายละเอียดในเรื่องที่จอดรถ ห้องน้ำและห้องอาหารที่เพียงพอและเหมาะสม ได้ระดับคุณภาพชีวิตที่ต่ำที่สุดในกลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามความเป็นจริงของสถานการณ์ปัจจุบันของมหาวิทยาลัย โดยสาเหตุมาจากการรับนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น และบุคลากรที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับพื้นที่ของมหาวิทยาลัยมีน้อย จนในปัจจุบันต้องมีระเบียบกำหนดผู้ที่สามารถนำรถเข้ามาจอดได้ รวมถึงสถานที่รับประทานอาหารที่มีเพียง 3 แห่ง ซึ่งอาจารย์รับไม่ได้ทั้งหมดในเวลาพัก ถึงแม้มหาวิทยาลัยจะกระจายการเรียนการสอนไปยังศูนย์การศึกษาต่าง ๆ แต่เนื่องด้วยจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี อาจจะส่งผลให้ระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ไม่เพียงพอ

ส่วนด้านสังคมในการทำงาน ซึ่งมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางนั้น ส่วนประกอบที่มีระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด คือการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งในปัจจุบัน ถึงแม้การทำงานจะดำเนินไปด้วยดี แต่เนื่องจากภาระงานที่มีจำนวนมาก ทำให้บุคลากรทุกคนมุ่งที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ซึ่งอาจส่งผลให้กิจกรรมผ่อนคลาย หรือการสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานลดน้อยลงไปได้ และในด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ มีรายละเอียดในเรื่องแผนงาน และขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ อย่างชัดเจนที่ได้ระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด อาจเกิดจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อให้รองรับกับการขยายตัวของมหาวิทยาลัย อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังมีหน่วยงานใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีมาก่อนหลายหน่วยงาน ทำให้การกำหนดระเบียบปฏิบัติของหน้าที่ต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจน

ส่วนในด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ถึงแม้จะได้ระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง แต่ระดับคะแนนที่ได้ค่อนข้างน้อย โดยมีรายละเอียดในเรื่องการพักผ่อนที่เพียงพอและการมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้ระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุดในกลุ่ม ซึ่งให้เห็นถึงภาระงานที่มีจำนวนมากซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงานที่บุคลากรไม่มีเวลาสำหรับกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานได้ โดยในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในด้านนี้ มีความแปรปรวนมากที่สุด สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในแต่ละหน่วยงานที่อาจจะแตกต่างกัน และในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการพิจารณาความชอบและการปรับเงินเดือนที่มีกระบวนการยุติธรรม ได้คุณภาพชีวิตระดับปานกลางที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด สามารถสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการในการพิจารณาความดีความชอบ และการพิจารณาคำตอบแทนที่อาจมีความแตกต่างกันมาก มีการรับบุคลากรโดยไม่ผ่านกระบวนการในการคัดเลือกตามระเบียบ จนส่งผลต่อความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง

ทั้งนี้ก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ไม่ดี ซึ่งอาจเกิดจากอัตราเริ่มต้นของเงินเดือนที่ยึดตามอัตราของราชการ ถึงแม้มหาวิทยาลัยจะมีค่าตอบแทนพิเศษเพิ่มให้ แต่ก็ต้องแลกมาด้วยการทำงานที่มีช่วงเวลายาวนานขึ้นเช่นกัน

ระดับปัญหาในการทำงาน

พบว่าบุคลากรมีระดับปัญหาในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับปัญหาในเรื่องการขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน การขาดเวลาส่วนตัว การขาดความยุติธรรม การขาดการพัฒนาและเรียนรู้ งานหนักเกินไป และการขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งระดับปัญหาในแต่ละข้อมีความแปรปรวนค่อนข้างมาก อาจเป็นผลที่เกิดจากความแตกต่างในวิธีการบริหารงานและลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน แต่สังเกตได้ว่า ปัญหาในเรื่องงานหนักเกินไปมีความแปรปรวนน้อยกว่าปัญหาอื่นๆ ซึ่งสามารถคาดได้ว่า บุคลากรในทุกหน่วยงานมีปัญหาหนักเกินไป ทั้งนี้ยังมีระดับปัญหาในการทำงานเรื่องการขาดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานซึ่งอยู่ในระดับน้อย แต่มีความแปรปรวนค่อนข้างสูงเช่นเดียวกันกับปัญหาอื่นๆ ซึ่งสะท้อนถึงความแตกต่างในแต่ละหน่วยงานเช่นกัน

บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก

พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีลักษณะบุคลิกภาพแบบ A โดยมีลักษณะการทำงานที่แข่งขันกับเวลา มีความกระตือรือร้น และมีความต้องการอิสระในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2547) กล่าวไว้ถึงสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง สังคมอยู่ในภาวะเร่งรีบ ซึ่งจะส่งผลต่อคนให้มีบุคลิกภาพเช่นเดียวกัน ส่วนในด้านความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน แต่แนวโน้มพฤติกรรมการลาออกมีความแปรปรวนสูงกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสามารถคาดได้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน แต่ในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกจะมีความแตกต่างกันมาก ซึ่งบางคนอาจแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกมาก ในขณะที่บางคนไม่มีแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกเลย

การทดสอบสมมติฐาน

✓ เพศ พบว่าบุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดสาคร หรืออื่น (2544) ที่เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ ลักษณะงานของเพศหญิงในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมักอยู่ในตำแหน่งที่มีการติดต่อประสานงาน ได้รับแรงกดดันในการทำงานมากกว่าเพศชายซึ่งเป็นงานความสามารถเฉพาะด้าน เช่นช่างเทคนิค และโปรแกรมเมอร์ อีกทั้งเพศหญิงมีระบบความคิดที่ละเอียดอ่อนกว่าเพศชาย ทำให้ผลกระทบจากการทำงานอาจส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานได้มากกว่าเพศชาย

อายุ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไป แต่บุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิน บุญแข็ง (2544) และวราภรณ์ ศรีเสริมวัฒน์ (2542) ที่อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยผลจากงานวิจัยนี้ แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุน้อย จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งจากที่ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2547) ได้กล่าวถึงช่วงอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อลักษณะพฤติกรรมที่ต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุมากขึ้น จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าและไม่ลาออกหรือย้ายงาน เพราะโอกาสที่จะเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับความฉลาดทางอารมณ์ที่อาจจะสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยที่มีความแปรปรวนทางอารมณ์ได้ง่ายกว่า แต่ทั้งนี้ บุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไปนั้น อาจเกิดจากภาวะความเครียดของบุคลากรที่มีอายุ 33 ปี เนื่องจากอายุที่มากขึ้น แต่ยังมีปฏิบัติในตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราวอยู่ รวมถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ผลักดันและให้การสนับสนุนบุคลากรรุ่นใหม่ในการพัฒนาตนเอง ซึ่งมีกลุ่มของบุคลากรที่มีอายุ 26 - 33 ปี

สถานภาพสมรส พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยด้านอายุ ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุไม่มาก ทำให้ความรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างสถานภาพโสด และสมรส แตกต่างกันน้อยมาก

ระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปในทิศเดียวกับงานวิจัยของ วราภรณ์ ประกอบผล (2543) ซึ่งบุคลากรเกือบทั้งหมด จบการศึกษาดั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน

สาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ และสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ และครุศาสตร์ ซึ่งอาจเกิดจากบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ มีลักษณะบุคลิกภาพที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง รักความเป็นอิสระ และมีหัวคิดสร้างสรรค์ ซึ่งอาจไม่ชอบการทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ลดลง

รายได้ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า รายได้ที่ได้รับน้อยเกินไป ประกอบกับความแปรปรวนที่ต่ำ ทำให้รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งในกรณีนี้ สังเกตได้ว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันคือหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในปัจจุบัน จะมีการทำงานข้ามสายงานจำนวนมาก ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรไม่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งไม่ว่าจะปฏิบัติในงานสอน หรือนานสนับสนุนการสอน บุคลากรทั้งหมดในการวิจัยยังอยู่ในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวเช่นเดียวกัน

อายุการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลวิจัยในสิ่งนี้ สนับสนุนข้อมูลในขอบเขตการวิจัยที่ระบุไว้ว่า ประชากรจะมีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี ซึ่งจัดเป็นกลุ่มเดียวกันที่มีภูมิอากาศการลาออกจากงานสูง

จากผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหาในการทำงาน และบุคลิกภาพของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยเมื่อรวมตัวแปรปัญหาในการทำงานแล้ว ตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายการผันแปรความพึงพอใจในงานได้ถึงร้อยละ 49.6 ซึ่งปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้มากที่สุด คือ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า โดยคุณภาพชีวิตในด้านนี้ ถึงแม้จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่คะแนนที่ได้ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากบุคลากรไม่มั่นใจความมั่นคงในหน้าที่การงานจากตำแหน่งที่ระบุไว้เป็นลูกจ้างชั่วคราว รวมถึงสวัสดิการต่างๆที่แตกต่างจากข้าราชการและลูกจ้างประจำ ทั้งนี้อาจมีความรู้สึกถูกเอาเปรียบ หรือความไม่ยุติธรรมในองค์กร ซึ่งเป็นปัญหাপั่นทอนกำลังใจ และมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานลดลง

ส่วนคุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน มีอิทธิพลในลำดับรองลงมา ซึ่งสังคมในการทำงานอาจหมายถึงเพื่อนร่วมงานรวมถึงหน่วยงานภายในที่ต้องติดต่อประสานงานด้วย ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า คุณภาพด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ถึงแม้จะสามารถอธิบายผลได้น้อยที่สุด แต่ก็ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก ซึ่งในด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพปานกลาง แต่ค่อนข้างไปทางน้อย อาจเกิดจากบุคลากรเกือบทุกคน ต้องทำงานล่วงเวลา ถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนเพิ่ม แต่บุคลากรยังเห็นว่า งานหนักเกินไป และต้องการเวลาในการพักผ่อนมากขึ้น แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัญหาในการทำงาน โดยมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาที่มีมากที่สุดคือปัญหาด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุเดียวกันกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและ

ความก้าวหน้าที่ได้คะแนนค่อนข้างไปในทางน้อย ซึ่งในด้านปัญหานี้ เป็นส่วนเดียวที่ส่งผลกระทบในเชิงลบ คือ ถ้าปัญหายิ่งรุนแรงยิ่งทำให้ความพึงพอใจลดลง และในส่วนของคุณภาพชีวิต ถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร อาจเนื่องมาจากบุคลากรไม่ได้ให้ความสำคัญ และมองเป็นเรื่องที่ไกลตัว ซึ่งทำให้เป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง และประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร บุคลากรประเมินให้อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งเป็นนโยบายขององค์กรที่มีมานาน เนื่องจากบุคลากรรับรู้ถึงนโยบายสนับสนุนการศึกษาต่อ เพราะมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งการศึกษา รวมถึงเป็นองค์กรที่เผยแพร่ความรู้ สร้างประโยชน์ต่อสังคม จึงทำให้คุณภาพชีวิตในด้านดังกล่าวเป็นเรื่องปกติที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตความปลอดภัยและสุขอนามัย อาจเกิดจากสาเหตุเช่นเดียวกัน เนื่องจากในตลอดระยะเวลามากกว่า 10 ปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม และภูมิสถาปัตย์ รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานที่ทันสมัย ซึ่งอาจทำให้ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน และทั้งนี้ ในตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 10 ปี ที่ผ่านมาเช่นกัน การบริหารงานของมหาวิทยาลัยได้อยู่ภายใต้ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ในการประกอบธุรกิจ และนำพามหาวิทยาลัยให้มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อระบบการทำงานที่คนส่วนใหญ่เชื่อมั่นในนโยบายการบริหารของผู้นำ และส่งผลให้คุณภาพชีวิตด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนนั้น โดยปกติตามอัตราเงินเดือนเริ่มต้นของราชการเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน บุคลากรเกือบทั้งหมดให้คะแนนในด้านนี้ในระดับน้อย ดังนั้นหมายถึง ไม่ว่าจะพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงาน บุคลากรเกือบทุกคนยังเห็นว่าเงินเดือนน้อยอยู่ตลอด และในตัวแปรด้านลักษณะบุคลิกภาพ ซึ่งบุคลากรเกือบทั้งหมดประเมินได้บุคลิกภาพแบบ A ซึ่งทำให้ไม่สามารถวัดผลต่อความพึงพอใจได้

และในส่วนของผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงลบ โดยสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้แนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกลดลง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ เห็นได้ว่าได้ข้อสรุปที่น่าสนใจหลายส่วนด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า บุคลากรยังต้องการเวลาส่วนตัวเพิ่มขึ้น ถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนพิเศษ แต่บุคลากรมองว่า เป็นรายได้ที่ไม่คุ้มค่ากับความเหนื่อย หรือปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่ควรจะบังคับ หรือสร้างค่านิยมในการทำงานล่วงเวลา แต่ควรเน้นการทำงานในเวลาที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากกว่า หรืออาจจะให้เลือกช่วงวันและเวลาที่ต้องทำงานล่วงเวลาได้โดยไม่บังคับให้ทำทุกวัน

อีกทั้งปัญหาในเรื่องการขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา การขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการขาดความยุติธรรม เป็นปัญหาสำคัญซึ่งอาจมีผลทำให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถลาออกจากองค์กรได้ ทำให้องค์กรขาดกลุ่มคนที่จะเป็นแรงผลักดันพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยในอนาคต และเมื่อมหาวิทยาลัยสามารถออกจากระบบได้แล้ว นับเป็นโอกาสที่ดีในการปรับอัตราผลตอบแทน และสวัสดิการให้มีความเท่าเทียมกัน สร้างแนวทางหรือระเบียบที่จะก่อให้เกิดความยุติธรรมในการประเมินค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงาน ความรับผิดชอบต่างๆ

ทั้งนี้บุคลากรส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ A เป็นลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง ปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบ ต้องการอิสระทางความคิด และมีความมั่นใจในตัวเองสูง ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และการจูงใจบุคลากรที่เหมาะสมได้ ควรให้ความสำคัญกับสิทธิของความเป็นมนุษย์

2. ประเด็นสำคัญที่ละเลยไม่ได้จากผลการวิจัย คือ คุณภาพชีวิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- ด้านคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนเส้นทางในสายอาชีพ (Career Path) ให้ชัดเจน เป็นข้อตกลงก่อนการรับเข้าทำงาน ซึ่งจะช่วยลดอัตราการลาออก และสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรได้

- ด้านคุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน เนื่องจากภาระการทำงานที่เร่งรีบ รัดตัวอยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรขาดเวลาส่วนตัว รวมถึงขาดการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสามัคคี แนวคิดองค์กรคู่ขนาน อาจช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และช่วยให้งานสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

- คุณภาพชีวิตด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มหาวิทยาลัยควรมีการปรับแนวคิดเรื่องเวลาในการทำงานที่ยืดหยุ่น แต่ประเมินจากคุณภาพผลผลิตของงาน และประสิทธิภาพที่ได้จากช่วงเวลาในการทำงานปกติ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินชีวิตที่สมดุลในแนวทางของตนเองได้

นอกจากนี้ยังมีคุณภาพชีวิตในด้านอื่นๆ ที่ถึงแม้จากผลการวิจัย จะเป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ แต่ก็ยังนับเป็นส่วนสำคัญที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจในอนาคตได้ โดยในตัวแปรกลุ่มนี้ ประกอบด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่

- คุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร โดยจากช่วงเวลาที่ผ่านมา มีการผลักดันสร้างงานจากภายนอกมหาวิทยาลัย และได้ผลตอบรับที่ดี แต่ควรจะมีหน่วยงานภายในที่รองรับการดำเนินงาน และมีโครงสร้างที่ชัดเจนเพื่อลดความสับสนในการปฏิบัติงาน และเป็นการวางแผนเส้นทางสายอาชีพได้ อีกทั้งถ้าปริมาณงานเหล่านี้เพิ่มขึ้นจนหน่วยงานเดิมไม่สามารถรองรับได้ ผลงานที่ออกมาจะเป็นผลงานที่ไม่มีคุณภาพ และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กรลดลงได้

- คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง ที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี แต่การพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยสนับสนุน ต้องมีการลงทุน และค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นมาก ซึ่งมหาวิทยาลัยควรมีการประเมินระดับความสามารถของบุคลากรหลังผ่านการพัฒนาตนเอง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความตั้งใจในการพัฒนาตนเอง แต่ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายอย่างจริงจัง โดยจะสามารถสร้างความพึงพอใจ และสร้างทัศนคติที่ดี รวมถึงสามารถสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรได้

- ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย มหาวิทยาลัยควรใส่ใจทั้งในด้านคุณภาพ และปริมาณ เช่น สถานที่รับประทานอาหาร ซึ่งถึงแม้จะรองรับปริมาณคนได้ แต่การบริการรวมถึงคุณภาพและรสชาติของอาหารก็เป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญ

- ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ปัญหาสำคัญในด้านนี้ คือการกำหนดภาระงานที่ชัดเจน และมีความเสมอภาคในการทำงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในด้านอื่นๆ ที่ต้องการแผนงาน และการกำหนดภาระหน้าที่ที่ชัดเจน เมื่อมีการกำหนดภาระงานอย่างชัดเจน ย่อมสามารถลดความเหลื่อมล้ำในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างความเสมอภาคในการทำงานได้ และจะส่งผลดีต่อความเชื่อมั่นในตัวผู้นำองค์กรได้

- คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน นับเป็นประเด็นที่ผู้จ้างและลูกจ้างมีความต้องการที่ผูกพันกันในทุกองค์กร แต่ทั้งนี้ นโยบายในการปฏิบัติงานที่มุ่งการทำงานแบบมีอาชีพ รวมถึงภาระงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ไม่ได้มีความแตกต่างจากภาคเอกชน ฉะนั้นเมื่อมหาวิทยาลัยออกนอกกรอบแล้ว ควรจะกำหนดกฎระเบียบในด้านค่าตอบแทนต่างๆ ให้เหมาะสมกับภาระงานยิ่งขึ้น โดยไม่นำอัตราของราชการมาเป็นเกณฑ์หลักในการพิจารณา

ทั้งนี้ สามารถคาดได้ว่า เมื่อองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมสามารถทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น นั่นหมายถึงจะช่วยลดการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกโดยตรง เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ยังมีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกอีก ซึ่งอาจเป็นความต้องการศึกษาต่อ หรือแม้กระทั่งการโยกย้ายถิ่นฐานได้
2. ควรมีการวิจัยแบบสัมภาษณ์เจาะลึก เนื่องจากการวิจัยด้วยวิธีแจกแบบสอบถามในลักษณะนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามอาจเกรงที่จะได้รับผลกระทบจากการกรอกแบบสอบถามซึ่งจะมีผลเสียต่ออาชีพ ทำให้ผลการวิจัยอาจจะคลาดเคลื่อนได้
3. ควรมีการวิจัยคุณภาพชีวิตที่จำแนกเปรียบเทียบในระดับหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานต่างๆในองค์กรมีความหลากหลายทั้งในด้านลักษณะงาน สภาพความเป็นอยู่และขนาดของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ตรงจุด และชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกพร แจ่มสมบุรณ์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงานการรับรู้ต่อรูปแบบบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา ดิษเจริญ. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การบริหารการปฏิบัติการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกษมสุข สวัสดิ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรชั้นประทวนในจังหวัดมุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิระพันธ์ กัลลประวิทย์. (2537). "ภาพรวมการพัฒนาคนในอนาคตโอกาสและข้อจำกัด", วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 31 : 6.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2535). พฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล. (2530). มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาพรัฐบาล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2531). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนพร พุเกียรติสุทธิ. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานชาวไทยมุสลิม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงาน อุตสาหกรรมไม้ยางพารา ในเขตเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การบริหารการปฏิบัติการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. (2533). "มิติใหม่แผนพัฒนาบุคลากร" จุฬาลงกรณ์วารสาร, 2 : 8.
- นิติการและการเจ้าหน้าที่. ฝ่าย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2548). ถ่ายเอกสาร. 10 มกราคม.
- บุญเจือ วงศ์เกษม. (2529-2530, ธันวาคม-มกราคม). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. วารสารเพิ่มผลผลิต. 26 : 29-33.

- ปัทมา อ่อนไสว. (2542). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร). กรุงเทพฯ : โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ผจญ เณลิสมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษากรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การบริหารการปฏิบัติการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ผาณิต สกลวัฒน์. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พจมาน ศรีเสริมวัณณ์. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุภา.
- วราภรณ์ ประกอบผล. (2543). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วินัส พิษวนิชย์และคณะ. (2547). สถิติพื้นฐานสำหรับนักสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2539). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถาพร พุกศิริกุล. (2534, พฤศจิกายน-ธันวาคม). "Flexitime : อีกทางเลือกหนึ่งของการจัดเวลาทำงาน." วารสารข้าราชการ, 36 (6) : 36-42.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- _____. (2541). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สิทธิชัย อยุทธะกุล. (2539). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร). กรุงเทพฯ : โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- * สุตสาคร หงษ์อ้น. (2544). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรส่วนกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปร.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทิน บุญแข็ง. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษา จังหวัดอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต ปร.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- * สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยา ศาสตรมหาบัณฑิต วท.ม. (สาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Cascio, Wayne F. (1989). *Managing Human Resources*. New York : McGraw-Hill Company.
- Davis, Kerth., and Newstrom, John W. (1989). *Human Behavior at work: Organizational Behavior*. [6th ED.]. Singapore: McGraw Hill Book Company.
- Dubrin, Andrew, J. (1981). *Personal and Human Resource Managment*. New York: D. Van Nostrand Company.
- Efraty, D. And Sirgy, J.M. (1990). *The Effects of Quality of Working Life on Employee Behavioral Responses*. Social Indicator Research.
- French, W.L. (1994). *Human Resource Managment*. New Jersey : Houghton Mifflin Company.
- Gordon, Judith R. (1991). *A Diagnostic Approach to Organization Behavior*. [3th ED.]. Massachusetts, USA : Allyn and Bacon.
- * McGregor, Douglas. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw-Hill.
- Murphy, L.R. (1995). "Managing Job Stress and Employee Assistance /Human Resource Managment Pastnership." *Personnel Review*. 24:43.
- Robbin, S.P. (1996). *Organization Behavior*. 7th ed. New Jersey : Prentic-Hall.
- Schermerhorn, John R. , Hunt, James G., and Osborn, Richard N. (2004). *Organizational Behavior*. Wiley, John & Sons, Incorporated

- Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie. (2003). *Consumer Behavior*. Prentice Hall.
- Seashore, Stanley E. (1978). *Indicators of the Quality of working Life*. Indications of Environmental Quality of Life Pairs : UNESCO.
- Umstot, D.D. (1984). *Understanding Organizational Behavior*. Minnesota : West Publishing, Co.
- Walton, Richard E. (1974, May-June). "Improving the Quality of workLife", *Harward Business Review*. 7.
- Westley, William A. (1979, Febbruary). "Problems and Solution in the Quality of working Life", *Human Relations*. 2.

www.manager.co.th (17 ธันวาคม 2547).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

**หัวข้อวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
และแนวโน้มนวัตกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่เหมาะสมหรือเติมลงไปในช่วงว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

() 26 – 33 ปี

() 34 – 41 ปี

() 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

() โสด

() สมรสและมีบุตร

() สมรสและไม่มีบุตร

() หม้าย หรือ หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่

4. การศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. สาขาวิชาที่จบการศึกษา (โปรดระบุ)

6. รายได้ทั้งหมดต่อเดือนที่ท่านได้รับจากมหาวิทยาลัยฯ จำนวนเท่าใด

() ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 9,000 บาท

() 9,001 – 12,000 บาท

() 12,001 – 15,000 บาท

() สูงกว่า 15,000 บาท

7. ตำแหน่งงานของท่าน

() อาจารย์อัตราจ้าง

() เจ้าหน้าที่

8. อายุการทำงาน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

() 1-2 ปี

() 2-3 ปี

() 3-4 ปี

() 4-5 ปี

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านคำตอบแทน	1	2	3	4	5
1. รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ					
*2. รายได้แต่ละเดือนไม่พอเพียงสำหรับค่าใช้จ่ายของตัวเอง					
*3. ท่านยังต้องการทำงานพิเศษนอกเวลางานเพื่อหารายได้เพิ่มเติม					
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	1	2	3	4	5
4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย					
*5. อุปกรณ์สำนักงานไม่มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
6. องค์กรของท่านมีสถานที่ที่เพียงพอ เช่น มีที่จอดรถ มีห้องน้ำ ที่สะอาดมีห้องรับประทานอาหารที่เหมาะสม					
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	1	2	3	4	5
*7. ท่านขาดโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
8. การพิจารณาความชอบและการปรับเงินเดือนมีกระบวนการที่ยุติธรรม					
9. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าในอาชีพการงาน					
10. การปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตของตนเอง					
ด้านการพัฒนาตนเอง	1	2	3	4	5
11. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาดูงานหรือเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงาน					
12. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสามารถเสนอหลักสูตรที่ท่านต้องการอบรมได้					
ด้านสังคมในการทำงาน	1	2	3	4	5
*13. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน					
14. เมื่อท่านมีปัญหา ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้เสมอ					
15. องค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม					

	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ	1	2	3	4	5
* 16. ท่านขาดความเสมอภาคในการทำงาน					
17. องค์กรของท่านมีแผนงาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่างๆอย่างชัดเจน					
18. หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และให้ความสำคัญพิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ					
* 19. การแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานมักไม่ได้รับความสนใจ					
ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	1	2	3	4	5
20. ท่านสามารถแบ่งเวลาของตนเองสำหรับการทำงาน ครอบครัว เวลาส่วนตัวและกิจกรรมอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม					
21. ท่านมีการพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้					
22. ท่านสามารถแบ่งเวลาระหว่างงานและชีวิตครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
* 23. ภาระงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและจิตใจ					
ด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร	1	2	3	4	5
24. องค์กรของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์เสมอ					
25. งานที่ท่านปฏิบัติย่อมมีโอกาสเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกหน่วยงานเสมอ					
* 26. ผู้มาติดต่อหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของท่านมักจะดำเนินกิจกรรมในองค์กรของท่าน					
27. ท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรของท่าน					

ส่วนที่ 3 ด้านบุคลิกภาพบุคลากร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
2. ท่านเป็นคนเริ่มทำอะไรแล้วต้องทำให้เสร็จ					
3. เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะรีบแก้ไขทุกครั้ง					
4. ท่านสามารถจัดการงานหลายอย่างได้พร้อมๆ กัน					
5. ท่านเป็นคนที่ต้องทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาเสมอ					

	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
* 6. ท่านไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นทำงาน					
* 7. ท่านไม่รู้สึกละทิ้งงานที่ท่านทำอยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า					
* 8. ท่านชอบทำงานที่เคยทำ ไม่ชอบทำงานอะไรที่ต่างไปจากเดิม					
* 9. ท่านสามารถทำงานได้อย่างใจจดใจจ่อ แม้ว่างานนั้นจะเป็นงานที่น่าเบื่อ					
* 10. เมื่อถึงเวลาพักท่านเลือกที่จะพักผ่อนมากกว่าทำงานให้เสร็จ					

ส่วนที่ 4 ด้านปัญหาในการทำงาน

4.1 โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด/ไม่มีปัญหา 1
1. การขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
2. การขาดความยุติธรรม					
3. การขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
4. การขาดการพัฒนาและเรียนรู้					
5. การขาดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน					
6. การขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา					
7. การขาดเวลาส่วนตัว					
8. งานหนักเกินไป					

4.2 โปรดระบุปัญหาในการทำงานที่ท่านคิดว่าสำคัญที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ไม่พอใจ อย่างมาก	ไม่พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ อย่างมาก
1. ความสบายใจกับการทำงานในองค์กรของท่าน					
2. ความพึงพอใจในการทำงาน					
3. ความพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน					

ส่วนที่ 6 ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกจากงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แนวโน้มพฤติกรรม		ระดับความเป็นจริง 5 4 3 2 1		ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1. ความต้องการเปลี่ยนงานในอนาคต	เปลี่ยนแน่นอน	 : 5 4 3 2 1	ไม่เปลี่ยนแน่นอน	
2. ในอนาคตท่านมีความคิดจะลาออกจากงานหรือไม่	ลาออกแน่นอน	 : 5 4 3 2 1	ไม่ลาออกแน่นอน	
3. ท่านมองหางานใหม่บ่อยแค่ไหน	บ่อยมาก	 : 5 4 3 2 1	ไม่เคยคิดเลย	

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ภาคผนวก ค
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/1594

วันที่ 3/ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุภารัตน์ น้าใจดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้ม พฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แบบสอบถามให้ นางสาวสุภารัตน์ น้าใจดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/ 1957

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3/ มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุภารัตน์ น้าใจดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้อาจารย์อัคราจ้าง และลูกจ้างชั่วคราว ที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี ตอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสุภารัตน์ น้าใจดี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2445044 - 5

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อสกุล	นางสาวสุภารัตน์ น้ำใจดี
วันเดือนปีเกิด	3 กันยายน 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดสุพรรณบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	63/81 หมู่บ้านเสนานิเวศน์ ถ.พหลโยธิน เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าฝ่ายเลขานุการฝ่ายโครงการพิเศษ 1 สำนักงานอธิการบดี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ถ.ราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขานิติศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พ.ศ. 2548 ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ