

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ Maslow

1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

2. สาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สอดคล้องกันไว้ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอสาระของแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 3 ประเด็น คือ ความหมาย ลักษณะวิธีการและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ดังนี้

##### 1.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

เสนาะ ดิยาว (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ หมายถึง ความรับรู้หรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการดำเนินงานขององค์กร ตามความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมาจากลักษณะงาน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การมีส่วนร่วมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้น หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี เขาย่อมไม่พอใจในงานและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมทางลบในการทำงาน เช่น การขาดงาน การอุ้งงานและการลาออก แต่ถ้า

หากบุคคลมีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี ย่อมทำให้เขามีความพึงพอใจในงาน ทুমเทความสามารถ พัฒนางานและองค์การให้ก้าวหน้าต่อไป

สำหรับ พรรณทิพา ศักดิ์ทอง (2554 : 1-2) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ หมายถึง มุมมองหรือความคิดของบุคคลที่มีต่อสภาพชีวิตของตนเองขึ้นอยู่กับเป้าหมาย ความคาดหวัง มาตรฐาน และความสนใจที่มีความแตกต่างกันในแต่ละสังคมตามความเชื่อและวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ ส่วน ประชาญา กล้าผจญ (2545 : 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ หมายถึง การที่มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีคุณภาพ มีความเป็นอยู่ที่ดี เป็นชีวิตที่พึ่งตัวเองได้และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะมีชีวิตที่ยืนยาวเพียบพร้อมด้วยความสุข และความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ เมื่อมนุษย์เติบโตขึ้น ต้องหางานทำก็ปรารถนาที่จะมีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ (Quality of Work Life) รวมถึงงานนั้นต้องเป็นงานที่ทำแล้วให้ตนเองเกิดความสุขจากการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ๆ ด้วย ทำแล้วมองเห็นหนทางที่จะเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

นอกจากนี้ ฉลอง ชาตรุประชีวิน และคณะ (ม.ป.ป. : 5) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ หมายถึง การที่บุคคลสามารถดำรงชีวิตและดำเนินกิจกรรมของชีวิตด้วยพลังกำลัง ความรู้ และความสามารถของตนที่มีอยู่ด้วยความราบรื่นทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมไปถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมของตนตามสมควร ส่วน วิภาพร มาพบสุข (ม.ป.ป. : 3) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ หมายถึง ชีวิตที่มีความสุขทั้งกายและจิตใจอันมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอเหมาะสม ความสุขทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และเครื่องอำนวยความสะดวก อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตน ส่วนความสุขทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรัก ความอบอุ่น การยอมรับ และความมั่นคงทางจิตใจ

อย่างไรก็ตาม จำเนียร จวงตระกูล (2550 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ หมายถึง การมีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีเป็นงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายและการได้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้นโดยใช้ปรัชญาทางด้านแรงงานสัมพันธ์ที่สนับสนุนอย่างเป็นระบบขององค์การและเปิดโอกาสให้พนักงานมีบทบาทในการทำงานของตนเองและมีส่วนในการสร้างประสิทธิผลขององค์การในภาพรวมมากขึ้น ส่วนนริศรา ผลผลา (2555 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายไว้ หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและของบุคคลโดยให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ

ดังนั้นจากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของคุณคนเป็นความรู้สึกที่คุณคนมีต่อกระบวนการบริหารจัดการองค์การ โดยคำนึงถึงสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนทำงานได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนให้เกิดความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การมีโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนให้มีศักยภาพสูงขึ้น การเคารพสิทธิส่วนบุคคลของกันและกัน การที่คุณคนมีเวลาการทำงานและเวลาการใช้ชีวิตส่วนตัวที่สมดุลกัน และทำให้คุณคนมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

### 1.1.2 ลักษณะและวิธีการของการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในส่วนที่เกี่ยวกับลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น สมใจ ลักษณะ (2549 : 84) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของมนุษย์มีชีวิตที่สำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

1) ชีวิตส่วนตัว คุณภาพชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทางร่างกาย สุขภาพกาย สุขภาพจิต สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพต่าง ๆ

2) ชีวิตครอบครัว คุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับการมีครอบครัวที่มีความรัก ความอบอุ่น ความสะดวกสบาย ความไม่ขาดแคลน สมาชิกภายในครอบครัวมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและตอบสนองความต้องการซึ่งกันและกัน

3) ชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับการมีงานที่มีรายได้ที่มั่นคง ได้ทำงานหรือประกอบอาชีพตรงกับความรู้ ความสามารถของตน มีความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นคนเก่ง คนดีในสายตาเพื่อนร่วมงาน

4) ชีวิตสังคม คุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับการมีเพื่อนสนิทเป็นที่ยอมรับจากสังคม ในการมีส่วนร่วมกิจกรรมของสังคม เสียสละ เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม

การมีคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านนั้นจำเป็นต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ ความคิด ลักษณะนิสัย และการปฏิบัติที่เหมาะสม ถูกต้องดีงาม บุคคลจึงต้องมีความพร้อมต่อการเรียนรู้ ขวนขวายแสวงหาและสร้างโอกาสให้กับตนเอง นอกจากนี้การตั้งเป้าประสงค์หรือเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน ถ้าองค์การสามารถตั้งเป้าหมายได้ดี เป้าหมายที่สูงนั้นจะเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความทะเยอทะยานของคุณคนไปสู่ระดับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และถ้าเป็นเป้าประสงค์ขององค์การก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในองค์การให้ดีขึ้น

ในส่วนที่เป็นวิธีการของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550 : 336) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานขององค์การควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ

โดยตรง มีหน้าที่ในการจัดฝึกอบรม จัดระบบการติดต่อสื่อสาร สรรวจทัศนคติและให้ความช่วยเหลือคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับการทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจและให้ประโยชน์ที่จำเป็นพื้นฐาน ซึ่งเป็นวิธีการทำให้การทำงานและการเข้าออกของบุคคลในองค์กรลดน้อยลง นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตในองค์กรมากขึ้น

นอกจากนี้ บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2553 : 50) ได้กล่าวว่า วิธีที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จและนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงาน ควรมีวิธีการดังนี้ มีการวางแผน มีการจัดระบบงาน การประสานงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ วิธีการต่างๆ จะทำให้งานประสบความสำเร็จลุล่วงองค์กรเจริญก้าวหน้า ซึ่ง นริศรา ผลผลา (2555 : ออนไลน์) ได้กล่าวว่า วิธีการนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงาน มาจากการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน การสร้างความจงรักภักดี และการมีส่วนร่วมในองค์กร การพัฒนาผลผลิตภาพในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กร รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลกับองค์กร และปัจจุบันภาครัฐได้เห็นความสำคัญโดยการออกกฎหมาย ระเบียบข้อปฏิบัติ และการรณรงค์ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้้องค์การต่าง ๆ มองเห็นความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน

ดังนั้นลักษณะและวิธีการของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับการศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมมีความพร้อมที่จะชวนช่วยสร้างโอกาสให้กับตนเอง การตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงานจะสามารถยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกจากนี้้องค์การควรจัดวิธีการนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน สร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วมรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ซึ่งจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อันส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรและนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรได้

### 1.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการจัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้้องค์ประกอบไว้แตกต่างกัน ดังนี้

เสนาะ ดิยาวี (2544 : 6-7) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

1) ค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะคนทุกคนต้องการมีรายได้ให้เพียงพอกับการดำเนินชีวิต ตามสถานะทางสังคมของแต่ละคน การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2) การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ให้ความปลอดภัยและสุขภาพดี ย่อมส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจโดยตรงทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ลดอุบัติเหตุ การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และยังเสริมสร้างทำนุบำรุงทรัพยากรบุคคลขององค์กรด้วย

3) ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาศักยภาพของตน และที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง คือ องค์กรมีนโยบายและแผนการพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

4) ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงขึ้น หรือมีสถานภาพในการทำงานดีขึ้น มีหลักเกณฑ์การประเมิน ผลการปฏิบัติงานควรมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติ

5) ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง องค์กรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน และแน่นอน ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานโดยไม่ถูกโยกย้าย หรือเลิกจ้างโดยง่าย หรือไม่มีเหตุผล และมีหลักประกันในการครองชีพทั้งในระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งและออกจากงานเป็นมาตรการที่ส่งเสริม และจูงใจให้คนทำงานในองค์กรต่อไป

6) ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ ในที่ทำงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สนับสนุน ร่วมมือ มีความจริงใจต่อกัน ทำให้เกิดความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม

7) ผู้ปฏิบัติงานทำงานในองค์กรที่มีนโยบายหรือกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน บุคลากรในองค์กรรับทราบและเข้าใจในนโยบายผ่านการติดต่อสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ นโยบายขององค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน เพราะเปรียบเสมือนเข็มทิศในการนำทางแก่บุคลากร ทำให้ทราบเป้าหมาย และสิ่งที่องค์กรต้องการทำในอนาคต

8) ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการบริหารหรือการมีประชาธิปไตยในการทำงาน การมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การทำงานร่วมกับผู้อื่น บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมในการบริหารในองค์กร

9) ลักษณะงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะที่หลากหลาย ความมีอิสระในงานเริ่มตั้งแต่การวางแผน การตัดสินใจ และสามารถควบคุมและรับผิดชอบงานได้ด้วยตนเอง เป็นงานที่ทำมีความสำคัญ มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงานได้รับการยอมรับ เป็นการทำงานที่ให้บริการสังคม หรือทำประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดความรู้สึภาคภูมิใจในตนเอง ต้องงานและต่อองค์กร

นอกจากนี้ วิกาพร มาพบสุข (ม.ป.ป. : 30) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตที่ดีต้องประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1) ความสมบูรณ์ด้านร่างกายและสติปัญญา หมายถึง บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้จะต้องมีร่างกายปกติ สมบูรณ์ แข็งแรง มีการดำรงชีวิตอย่างถูกสุขลักษณะและรักษาสุขภาพที่ดี

2) ความสมบูรณ์ด้านจิตใจและอารมณ์ หมายถึง เป็นผู้มีจิตใจและอารมณ์ดี มีความมั่นคงไม่โมโหง่าย มีคุณธรรมประจำใจ ซื่อสัตย์สุจริต อ่อนน้อมถ่อมตน มองโลกในแง่ดี มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

3) ความสมบูรณ์ด้านปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หมายถึง ความสามารถในการจัดหาสิ่งต่าง ๆ ที่ช่วยในการดำรงชีวิตตามฐานะของตน ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การได้รับการศึกษา การพักผ่อน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดความสะอาดสบาย มีความสุข ความพึงพอใจ และมีคุณค่าในชีวิต

4) ความสมบูรณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การที่บุคคลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการปรับตัวที่ดีต่อครอบครัว เพื่อนร่วมงาน สังคม รู้จักมารยาท มีวินัย รู้จักวัฒนธรรม ประเพณี และกฎหมาย รู้จักการวางแผนเหมาะสม สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

อย่างไรก็ตาม ฉลอง ชาตรุประชีวิน และคณะ (ม.ป.ป. : 5-6) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตตามทฤษฎีของนักจิตวิทยาได้แบ่งคุณภาพชีวิตของมนุษย์ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านร่างกาย ได้แก่ โครงสร้างทางร่างกาย และสุขภาพร่างกาย รวมถึงด้านบุคลิกภาพ

2) ด้านจิตใจ ได้แก่ สภาพจิตใจและสุขภาพจิต รวมถึงด้านคุณธรรมและจริยธรรม

3) ด้านสังคม ได้แก่ สถานะทางสังคม ยศ ตำแหน่ง เกียรติยศชื่อเสียง การยอมรับนับถือ รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น

4) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สถานะทางเศรษฐกิจการเงินและรายได้ที่มั่นคง  
อย่างไรก็ตาม ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985 : 199-200) อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553 : 21-22) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นการวิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ รายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2) สถานที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4) ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5) สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6) ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7) ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8) ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับ บุชยมาศ แสงเงิน (2555 : ออนไลน์) ได้อธิบายลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานตามหลักของฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985 : 199-200) ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม หมายถึง การที่ได้รับรายได้ที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่บุคลากรมีความรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม

2) สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย คือ การที่บุคลากรปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3) การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ การที่บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในงาน

5) ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์การ คือ การที่บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศความเป็นมิตร

6) ลักษณะการบริหารงาน คือ การมีความยุติธรรมในการทำงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิการเป็นปัจเจกบุคคล บรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน คือ การที่บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิสระจากงาน มีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8) ความภาคภูมิใจในองค์การ คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่าง ๆ

จากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มีหลากหลายด้วยเงื่อนไขที่แตกต่างกัน ซึ่งการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน สามารถเพิ่มผลผลิตขององค์การได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้อ้างอิงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้านของฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings 1985 : 199-200) เพราะมีเนื้อหาสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในด้านต่าง ๆ

## 1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need Theory)

ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need Theory) มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

วิเชียร วิทยอดม (2549 : 54-57) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและความต้องการของคนไม่สิ้นสุดในขณะที่ความต้องการที่รุนแรงกว่าได้รับการตอบสนองหรือมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาแทนที่ ความต้องการของคนเรานั้นมักเป็นไปตามลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเป็นขั้น ๆ ไป เรียกว่า ลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Need) ซึ่งลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) มีดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ อาหาร อากาศ น้ำ เครื่องดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ ซึ่งหากขาดปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองเสียก่อน จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป



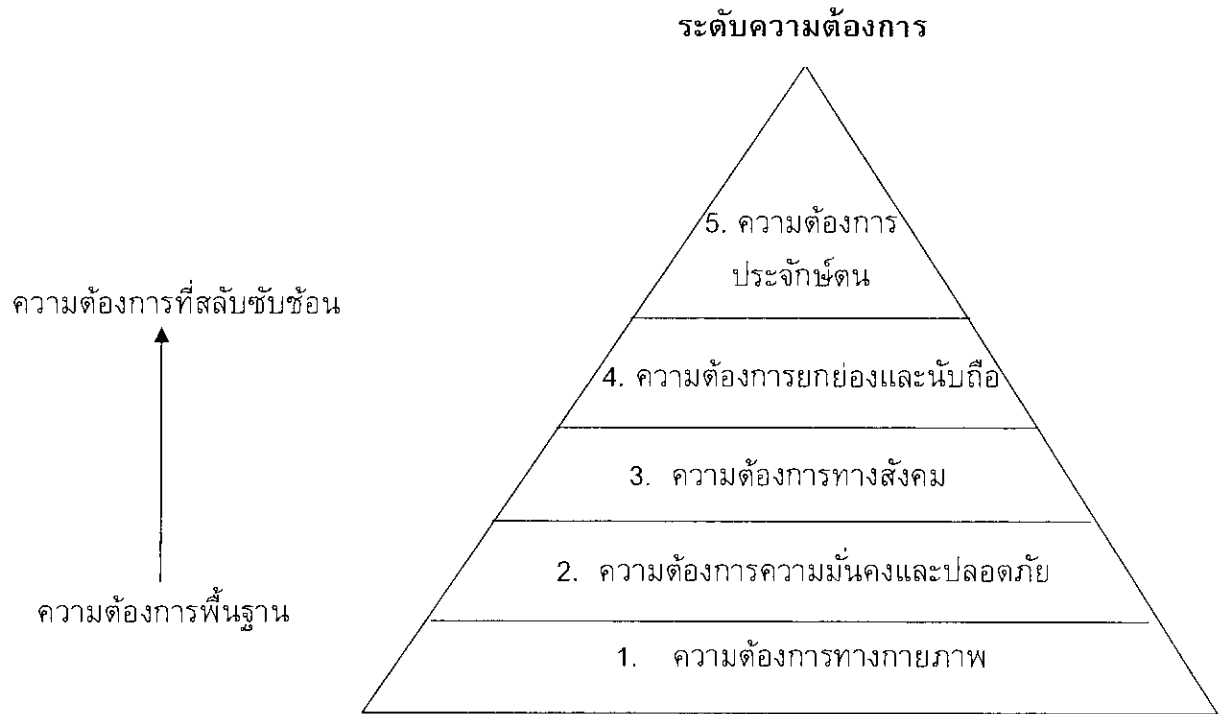
2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงความต้องการความมั่นคงในงาน

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อคนมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมีความมั่นคงทางสังคมที่จะให้คนอื่นยอมรับตนเข้าเป็นหมู่เป็นพวก เป็นสมาชิกในกลุ่มได้รับการยอมรับความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อหวังให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

4) ความต้องการได้รับการยกย่องหรือมีฐานะเด่นสูงในสังคม (Esteem Needs) เมื่อสังคมได้รับการตอบสนองทางสังคมของตนแล้ว ก็จะมีมุ่งหาทางสนองความต้องการในลำดับสูงขึ้นไปอีก คือ ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น และต้องการให้ตนเองมีความสำคัญ ความต้องการนี้ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเองและทำให้ผู้อื่นยอมรับและต้องการให้ตนเองเด่นกว่าบุคคลอื่น ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง มีหน้ามีตาในสังคมจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการ ขั้นสุดท้าย ซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลจะต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะ เป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใดและทำสิ่งใดได้ดีที่สุดและได้ทำสิ่งดังกล่าว ความต้องการในขั้นนี้ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการความก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในองค์การความต้องการด้านนี้อาจจัดได้โดย การจัดงานที่ทำทลาย การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าในองค์การ และความสำเร็จในงาน

ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow) จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้น จากขั้นที่ 1 ไปสู่ขั้นที่ 5 ความต้องการจะไม่มี การข้ามขั้น ความต้องการที่จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือแสดงพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจได้อีกต่อไป การกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความจำเป็นต้องรู้แรงจูงใจของบุคคลนั้นก่อนว่ามีแรงจูงใจในเรื่องใดลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) สามารถแสดงได้ดังแผนภาพด้านล่างนี้



**ภาพ 1 ลำดับชั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow)**

ที่มา : วิเชียร วิทยอุดม (2549 : 56)

สำหรับ บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ (2553 : 192-193) ได้กล่าวถึงหลักทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow) ไว้ว่าความต้องการของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เขาจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้ บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันสิ้นสุด

1) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

2) ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับชั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลจะให้ความสนใจกับความต้องการในระดับสูงต่อไปและยังแบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1) ความต้องการที่จำเป็น (Deficiency Needs) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ถ้าบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ก็จะทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ได้

2.2) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ความต้องการการยกย่องนับถือ และความต้องการตระหนักรู้ในตนเอง ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการประเภทนี้จะช่วยให้บุคคลนั้นมีความเจริญเติบโตและพัฒนาไปถึงศักยภาพที่เขามีอยู่

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลจะมีความต้องการจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูงตามลำดับขั้นและเมื่อความต้องการเบื้องต้นของคนได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในระดับต่อไปไม่สิ้นสุด การทราบความต้องการของบุคคลและรู้ถึงวิธีการจูงใจให้บุคคลทำงานและตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตั้งใจทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

### 1.3 ทฤษฎีการจูงใจด้วยสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two - Factor Theory of Motivation)

ในทฤษฎีการจูงใจด้วยสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two - Factor Theory of Motivation) มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2550 : 146) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือ (Maintenance Factors) หมายถึงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถใช้ปัจจัยสุขอนามัยในรูปแบบต่างๆ เช่น การเพิ่มเงินเดือนค่าตอบแทน แต่ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานที่ดีได้ หากเป็นการกระตุ้นให้เกิดการจูงใจในนั้นให้เกิดจากตัวงานทำได้โดยการจูงใจโดยการใช้ปัจจัยสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ หรือ (Motivating Factors) โดยการมอบหมายงานที่มีความสำคัญหรือเพิ่มเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานและสามารถกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้เป็นอย่างดีเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ หรือ (Motivating Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการทำงานของพนักงาน และทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นทฤษฎีนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า (Hygiene - Motivator Factor)หรือปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจประกอบด้วยการทำให้พนักงานพึงพอใจในด้านต่างๆ สามารถแสดงตารางได้ดังนี้

ตาราง 1 ปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจูงใจ ของทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

ปัจจัยสุขอนามัย ทำให้พนักงานพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเรื่องนี้	ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานดังต่อไปนี้
นโยบายการบริหารขององค์กร	การให้ออกาสให้ได้รับความสำเร็จในการทำงาน
การมีหัวหน้างานที่ดี	การให้ออกาสพนักงานตระหนักในความสำคัญของงานนั้น
การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา	การให้พนักงานทำงานด้วยตนเอง
การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	การให้มีความรับผิดชอบ
การให้เงินเดือนค่าจ้างที่เหมาะสม	การให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ
ผู้บริหารมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงาน	พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่

ที่มา : เนตรพัฒนา ยาวีราช (2550 : 146)

สำหรับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551 : 120) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้คือ

1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร การบังคับบัญชาหรือการนิเทศ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รายได้ ตำแหน่ง และความมั่นคง ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจที่จะเกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่

2) ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงานโดยตัวของมันเอง ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ ปัจจัยกระตุ้นทำให้คนทำงานมีความรู้สึกในด้านดีเป็นสิ่งจูงใจภายในความรู้สึกนึกคิดของคนปัจจัยกระตุ้นจะนำไปสู่การจูงใจในวิธีการบริหารงานด้วย

นอกจากนี้ บัญมั้น ธนาศุภวัฒน์ (2553 : 197-198) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยกย่องอย่างแพร่หลายโดยมีชื่อเรียกทฤษฎีหลายชื่อด้วยกันคือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation - Maintenance Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ - สุขอนามัย (Motivation - Hygiene Theory) ทฤษฎีนี้พัฒนามาจากผลการวิจัยซึ่ง Herzberg และคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พอใจเกี่ยวกับการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน ในเมืองพิทสเบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานนั้นไม่ได้หมายความว่า

เขาจะต้องมีแรงจูงใจการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานจะมีผลให้บุคคลทำงานโดยไม่มีคิดจะลาออกจากงานหรือนัดหยุดงานแต่แรงจูงใจ ในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความ มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและพฤติกรรมของบุคคลมี 2 ประเภท ได้แก่

1) ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้นซึ่งทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยกระตุ้นประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน

2) ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ปัจจัยสุขอนามัยประกอบด้วย

2.1) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.2) นโยบายของบริษัทและการบริหาร

2.3) เงินเดือน

2.4) สภาพการณ์ของการทำงาน

2.5) การควบคุมดูแลหรือการบังคับบัญชา

2.6) ความมั่นคงในงาน

ทฤษฎีความต้องการมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow) และทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ดังนี้

#### ตาราง 2 การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) และ เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)	ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)
ความต้องการระดับขั้นพื้นฐาน	ลักษณะของงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ
ความต้องการกรยกย่องนับถือ	ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
ความต้องการทางสังคม	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การควบคุมดูแลหรือการบังคับบัญชา
ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย	ความมั่นคงในงาน นโยบายของบริษัทและการบริหาร
ความต้องการทางสรีระ	เงินเดือน สภาพการณ์ของการทำงาน

จากแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่มีใช้ซึ่งสิ่งจูงใจโดยตรงที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

## 2. สารระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

### 2.1 สารระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เป็นองค์การหนึ่งที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีปรัชญาว่า "เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น" ซึ่งภายในปี พ.ศ.2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีเป้าหมายจะเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ(Comprehensive University) ในการกำกับของรัฐที่มีการบริหารจัดการศึกษาทุกพันธกิจอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการอุดมศึกษาของชาติ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศไทยอย่างยั่งยืน มีการดำเนินงานต่างๆ และการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงและมีคุณภาพมาตรฐานสากล เน้นการดำเนินการดังนี้ คือ ประการที่หนึ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม คุณภาพ ประการที่สองศึกษาวิจัย สร้างสรรค์ ส่งเสริม และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ท้องถิ่นและสากล ประการที่สามผลิต และพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ ประการที่สี่บริการวิชาการแก่สังคม และสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ ประการที่ห้าส่งเสริมสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประการสุดท้ายพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2555 ก : 13-14)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมีการจัดตั้งส่วนราชการภายในตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พ.ศ. 2554 ตามที่กฎกระทรวง การจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม 2548 และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พ.ศ. 2549 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่

30 มิถุนายน 2549 แล้วนั้น เพื่อให้การบริหารงานในของคณะ สำนัก สถาบัน ในมหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงกำหนดการแบ่งส่วนราชการใหม่ ตามลำดับดังต่อไปนี้ สำนักงานอธิการบดี คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม การเกษตรและอาหาร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะ วิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 3 กรกฎาคม 2554)

## 2.2 สรุปการบริหารงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยจัดให้มีแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ขึ้นในปีงบประมาณ 2552 - 2555 อย่างมีทิศทาง และมหาวิทยาลัยได้ให้ความสนใจในการปฏิรูปรองการในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์การในด้าน ต่าง ๆ เพราะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การได้ ดังนั้นการพัฒนา บุคลากรจึงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้ เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเร่งพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และ มหาวิทยาลัยต้องมีแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ชัดเจน เพื่อยกระดับฐานความรู้ ความสามารถของบุคลากรและยกระดับมาตรฐานของมหาวิทยาลัย สำหรับการบริหารจัดการ พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจหลักและแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ บุคลากรได้รับการพัฒนาและมีความก้าวหน้าตามลักษณะงานตามสาขาวิชาชีพ และตาม สมรรถนะ มหาวิทยาลัยจึงกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2553 : 11)

2.2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณวุฒิการศึกษาสูงขึ้นโดย กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ารับการพัฒนาให้มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่ง คือ สนับสนุนบุคลากรให้ได้รับทุนสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท จากการ สัมภาษณ์พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการรับทุนสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับ ปริญญาโทในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 11 คน และในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 9 คน (มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม, 2555 ข : 63-72) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้จัดทำประกาศรองรับเกี่ยวกับ การขอรับทุนสนับสนุนการลาศึกษาต่อประจำปีงบประมาณ 2555 โดยมีรายละเอียดพอสรุปได้ ดังนี้ คือ จำนวนทุนสนับสนุนต่อปีของบุคลากรสายสนับสนุนไม่เกิน 10 ทุน และผู้ประสงค์ขอรับ ทุนต้องมีคุณสมบัติดังนี้ มีอายุไม่เกิน 45 ปี ปฏิบัติงานมาแล้วติดต่อกันไม่น้อยกว่า 2 ปี มีความ

ประพฤดีดี และไม่กระทบต่อการขออัตรากำลังเพิ่มและภาระงานในหน่วยงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 8 พฤศจิกายน 2554)

2.2.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาความรู้ ความสามารถทั้งในด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบราชการ ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และทักษะการคำนวณ เป็นต้น โดยบุคลากรสายสนับสนุนควรได้รับการพัฒนาด้านวิชาชีพตามตำแหน่ง และได้รับการฝึกอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเพิ่มเติมอย่างน้อยปีละครั้ง นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้จัดทำประกาศรองรับเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้ทุนสนับสนุนการฝึกอบรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พ.ศ. 2522 พอสรุปได้ดังนี้ ลักษณะการให้ทุนสนับสนุนในระดับชาติหรือนานาชาติ ในประเทศให้คณะกรรมการพิจารณาเป็นราย ๆ ไปโดยจัดสรรเงินทุน ดังนี้ ค่าธรรมเนียมและค่าลงทะเบียนตามที่จ่ายจริง สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 21 กุมภาพันธ์ 2552)

2.2.3 ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนพัฒนาความรู้ทั่วไป ทั้งที่เป็นความต้องการส่วนบุคคลและการเสนอแนะจากหัวหน้างาน โดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ที่ได้รับจากการอบรม สัมมนาหรือการปฏิบัติงานที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้ความเข้าใจโดยทั่วกัน อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งภาระงานหลักและภาระงานรองของแต่ละบุคคล อย่างน้อยปีละ 2 รายวิชา

2.2.4 ส่งเสริมการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้สามารถนำความรู้จากการปฏิบัติงานจริง การฝึกฝน และประสบการณ์ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนและการพัฒนางาน โดยการจัดตั้งเครือข่ายการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างบุคลากรที่มีความสนใจในเรื่องต่างๆ และเกิดชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมการใช้ Weblog ให้กับบุคลากร เป็นเครื่องมือในการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.2.5 นำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร โดยเน้นการประเมินสมรรถนะเพื่อการพัฒนาเป็นรายบุคคล และส่งเสริมการพัฒนาให้ผู้บังคับบัญชาระดับต้น และระดับกลางให้สามารถระบุระดับสมรรถนะที่เป็นอยู่จริงของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เป็นรายบุคคลได้ โดยบุคลากรแสดงความจำนงในการพัฒนาตนเองด้านต่างๆ และอาจของบประมาณสนับสนุน และจัดทำแผนพัฒนาตนเองประจำปี เพื่อประกอบการพิจารณาในภาพรวม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติการจัดสรรงบประมาณ

2.2.6 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้รับสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุขโดยบุคลากรมีโอกาสได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ



เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษ รวมถึงการเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานตามระเบียบและแนวปฏิบัติ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ตามประกาศมหาวิทยาลัยรองรับเกี่ยวกับการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2555 เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2555 และในขณะเดียวกันได้จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยรองรับเกี่ยวกับแนวปฏิบัติสำหรับการกำหนด ตำแหน่งและการประเมินพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาชีพ เฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะระดับชำนาญการและระดับชำนาญการพิเศษ พ.ศ. 2555 เช่นเดียวกัน โดยมีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้ หมวด 1 แนวทางปฏิบัติสำหรับการกำหนดระดับ ตำแหน่ง มหาวิทยาลัยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินค่างานและมีการกำหนดตำแหน่ง ต่าง ๆ ตามเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 12 ตุลาคม 2555)

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมีประกาศรองรับเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือก บุคลากรดีเด่น มีการเผยแพร่ประสบการณ์และความสำเร็จของบุคลากรดีเด่น ศิษย์เก่า เพื่อให้ บุคลากรเกิดแรงบันดาลใจและสร้างแนวคิดกับการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จและแนวปฏิบัติการเพื่อ บรรลุเป้าหมาย (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 21 มีนาคม 2552) สำหรับการจัดสวัสดิการ ที่เหมาะสม โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างบรรยากาศที่ดีในหน่วยงานเพื่อให้ บุคลากรสายสนับสนุนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำงานอย่างมีความสุข และ มหาวิทยาลัยยังจัดกิจกรรมกระตุ้นให้บุคลากรเกิดจิตสำนึกความเป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการ โดยการจัดกิจกรรมที่เน้นความเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย อาจเป็นกิจกรรม ด้านศิลปวัฒนธรรม หรือกิจกรรมที่เน้นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสังคม (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงคราม, 2553 : 23) เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นคงในอาชีพ มหาวิทยาลัยมีการสวัสดิการที่ดี โดยการสนับสนุนเงินสมทบทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่บุคลากรที่ได้รับการบรรจุ และ มหาวิทยาลัยได้จัดทำระเบียบมหาวิทยาลัยรองรับว่าด้วยกองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554 พอสรุปได้ดังนี้ คือ กองทุนนี้สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ ซึ่งสมาชิกกองทุนได้รับเงินนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีพ รวมทั้งเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจของพนักงานมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงคราม, 26 กุมภาพันธ์ 2554)

ดังนั้น ในการบริหารงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพอสรุปได้ดังนี้ คือ มหาวิทยาลัยมีแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีทิศทางและการบริหารจัดการพัฒนา บุคลากรอย่างชัดเจนโดยการส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้มีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น พัฒนาความรู้โดยการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกำหนดให้มี แผนพัฒนาเป็นรายบุคคล ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ และจัดสวัสดิการด้าน ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

### 2.3 สรุปแนวทางการจัดกิจกรรมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย

ในการบริหารบุคลากรสายสนับสนุนนั้น มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรม ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2553 : 19-23)

2.3.1 การวางแผนอัตรากำลัง มหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนอัตรากำลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 – 2555 ในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 189 คน

2.3.2 การวิเคราะห์ภาระงานในหน่วยงานต่างๆ เพื่อดูอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานจากภาระงานตามที่ปฏิบัติจริง

2.3.3 ระบบการสรรหาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยได้กำหนดการสรรหาบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 ประเภท ได้แก่ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาสำหรับพนักงานราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอาจคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ จากบุคลากรของมหาวิทยาลัยหรือเปิดสอบจากบุคคลทั่วไป และกรณีที่มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นเร่งด่วนอาจสรรหาจากบุคคลภายนอกที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อเป็นเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา

2.3.4 การพัฒนาและการรักษาบุคลากรสายสนับสนุน การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นผู้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ ความสามารถ และมีสมรรถนะตามที่ต้องการสำหรับตำแหน่งต่างๆ จึงควรมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

2.3.4.1 ความรู้ (Knowledge) คือ สามารถอธิบายเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้องชัดเจน

2.3.4.2 ทักษะ (Skill) คือ สามารถปฏิบัติงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เกิดผลลัพธ์อันพึงประสงค์

2.3.4.3 อุปนิสัยในการทำงาน (Attribute) คือ รูปแบบการแสดงออกหรือพฤติกรรมของบุคคลที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งการแสดงออกขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ค่านิยม แนวโน้มการแสดงออก และแรงจูงใจ

ดังนั้น แนวทางการจัดกิจกรรมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย พอสรุปได้ดังนี้ มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมของบุคลากรสายสนับสนุน โดยการวางแผนอัตรากำลัง มีการวิเคราะห์งานในหน่วยงาน ได้กำหนดการสรรหาบุคลากร 3 ประเภท คือ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา ส่วนการพัฒนาและการรักษาบุคลากรให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน คือ ควรมีความรู้ ความสามารถ และมีสมรรถนะสำหรับตำแหน่งต่างๆ 3 ประการ คือ ความรู้ ทักษะ และอุปนิสัยในการทำงาน

#### 2.4 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลของ พนักงานในอุดมศึกษา พ.ศ. 2551

ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลของ พนักงานในอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 ในหมวด 2 เรื่องการกำหนดตำแหน่งพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษา ข้อ 12 พนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน มีสิทธิที่จะได้รับการแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งตามมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 โดยให้เป็นไปตามข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย (ค) ตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ได้แก่ ระดับ เชี่ยวชาญพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับชำนาญการ ระดับปฏิบัติการ และระดับอื่นตามที่สภา มหาวิทยาลัยกำหนด และในหมวด 4 เรื่องการจ้างการบรรจุ การแต่งตั้ง และค่าจ้าง ข้อ 18 การบรรจุบุคคลเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาให้จ้างหรือบรรจุและแต่งตั้งจากผู้ที่ผ่าน กระบวนการสรรหาและคัดเลือกตามที่ ก.บ.ม.กำหนด และข้อ 20 อัตราค่าจ้างของพนักงานให้ เป็นไปตามบัญชีค่าจ้างที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด และถ้าปรากฏว่าบัญชีค่าจ้างที่ใช้อยู่ไม่ เหมาะสม ให้ ก.บ.ม.พิจารณาปรับบัญชีค่าจ้างให้เหมาะสมโดยได้รับความเห็นชอบจากสภา มหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ในหมวด 5 เรื่องสวัสดิการ ข้อ 25 เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ของมหาวิทยาลัย ให้มีระบบสวัสดิการประโยชน์เกื้อกูลหรือเงินตอบแทนในลักษณะต่างๆ แก่ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยได้รับความเห็นชอบจากสภา มหาวิทยาลัย ส่วนหมวด 6 เรื่อง การเลื่อนและเพิ่มค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การย้าย ข้อ 26 พนักงานในสถาบัน อุดมศึกษาผู้ใดปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ ให้ถือว่าผู้นั้น มีความชอบ จะได้รับบำเหน็จความชอบเป็นค่าชมเชย เครื่องเชิดชู เกียรติ รางวัลหรือได้รับการเลื่อนค่าจ้าง หรือเลื่อนตำแหน่ง แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่ ก.บ.ม.กำหนด

อย่างไรก็ตาม หมวด 8 เรื่อง การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้อ 32 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ก.บ.ม.อาจกำหนดให้มีการพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้ การไปศึกษา ฝึกอบรม หรือดูงาน การไปปฏิบัติงานวิจัย การไปปฏิบัติงานบริการวิชาการ การไปเพิ่มพูนความรู้ทาง วิชาการการแลกเปลี่ยนคณาจารย์หรือพนักงาน และการอื่นใดที่จำเป็นหรือเหมาะสม เพื่อ ประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2 พฤศจิกายน 2551)

ในการนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้มีรายการดังต่อไปนี้ (บุษยมาศ แสงเงิน, 27 สิงหาคม 2555)

1) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม มหาวิทยาลัยได้ตั้งกรอบเงินงบประมาณ ในแต่ละปีให้หน่วยงานต่าง ๆ และบรรจุบุคคลตามวุฒิการศึกษาและตำแหน่งงานของแต่ละหน่วยงานตามที่ต้องการ และในระยะเวลาอันใกล้นี้มหาวิทยาลัยจะสนับสนุนค่าครองชีพให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งขณะนี้มหาวิทยาลัยได้จัดทำประกาศรองรับเรื่อง การจ่ายเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีสาระสำคัญดังนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งในวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่มีค่าจ้างไม่ถึงเดือนละหนึ่งหมื่นห้าพันบาทให้ได้รับเงินเพิ่มเป็นค่าครองชีพชั่วคราวเพิ่มขึ้นจากค่าจ้างอีกจนถึงเดือนละหนึ่งหมื่นห้าพันบาท โดยใช้งบประมาณแผ่นดิน หมวตเงินอุดหนุน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 13 กันยายน 2555)

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพิ่มค่าจ้างประจำปีสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย และได้จัดทำประกาศรองรับเพื่อให้การเพิ่มค่าจ้างประจำปีของพนักงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยโปร่งใสและยุติธรรม ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเพิ่มค่าจ้างประจำปีของพนักงานมหาวิทยาลัยพ.ศ. 2552 โดยมีสาระสำคัญดังนี้ คือ มหาวิทยาลัยให้เพิ่มค่าจ้างประจำปีในวันที่ 1 ตุลาคม ของปีที่ได้เพิ่ม และพิจารณาจากผลการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การรักษาจรรยาบรรณและวินัย โดยคิดจากฐานค่าจ้าง ดังนี้ ผู้ที่มีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีมาก จะได้รับการเพิ่มค่าจ้างร้อยละ 4 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดี จะได้รับการเพิ่มค่าจ้างร้อยละ 3 และผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับพอใช้ จะได้รับการเพิ่มค่าจ้างร้อยละ 2 ตามลำดับ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 21 มีนาคม 2552)

หลังจากที่มหาวิทยาลัยได้หลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ต่อมาในปีพ.ศ. 2555 มหาวิทยาลัยได้จัดทำประกาศรองรับอีกหนึ่งฉบับ โดยมีสาระสำคัญดังนี้ คือ ให้เพิ่มค่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยปีละสองครั้ง โดยครั้งหนึ่งวันที่ 1 เมษายน และครั้งที่สองในวันที่ 1 ตุลาคมของปีที่ได้เพิ่มโดยให้เพิ่มครั้งละไม่เกินร้อยละ 3 โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 23 มีนาคม 2555) ส่วนเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา นั้น มีการปรับอัตราเงินเดือนขึ้นตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัยกำหนดไว้แล้วในแต่ละปี ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องอัตราเงินเดือนอาจารย์ประจำตามสัญญาและเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา พ.ศ. 2555 โดยมีสาระสำคัญดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. อัตราเงินเดือนตั้งแต่ 6,200-6,300 บาท ระดับปวช. อัตราเงินเดือน 6,800 บาท ระดับปวส. อัตราเงินเดือน 8,140 บาท ระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือน

9,690 บาท ระดับปริญญาโท อัตราเงินเดือน 13,360 บาท และระดับปริญญาเอก อัตราเงินเดือน 18,040 บาท ตามลำดับ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 10 ตุลาคม 2555)

2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญสนับสนุนงบประมาณในการสร้างอาคารเรียนให้แก่นักศึกษาเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบและครบวงจรทางการศึกษาและมุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมหาวิทยาลัยได้ระดมบุคลากรสายสนับสนุนให้ช่วยกันร่วมแรงร่วมใจในการปลูกต้นไม้เพื่อแต่งภูมิทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยให้สวยงามและเป็นการสร้างความรักความสามัคคีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการรักและหวงแหนองค์การให้มากยิ่งขึ้น

3) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้กองบริหารงานบุคคลจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนเรียน E-Learning จากสำนักงาน ก.พ.ผ่านระบบออนไลน์ ในด้านที่ตนเองสนใจให้ผ่านอย่างน้อย 2 หลักสูตร ต่อปี และนำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินการต่อสัญญาจ้างในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร คือ การพัฒนาศักยภาพ สมรรถนะและทักษะของบุคลากรตามลักษณะงาน ในปี 2552-2555 ได้แก่ มหาวิทยาลัยจัดอบรมบุคลากรก่อนการปฏิบัติราชการเพื่อรับทราบแนวทางและแนวปฏิบัติการเริ่มต้นทำงาน จัดอบรมเพิ่มสมรรถนะ จัดอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำวิจัยสถาบันให้กับบุคลากรสายสนับสนุน หลังจากนั้นมีการจัดตั้งเครือข่ายการจัดการความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จากนั้นดำเนินการทบทวนเกณฑ์การจัดสรรทุนพัฒนา มีการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากร ต่อมาสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะและแผนพัฒนารายบุคคล และจัดส่งบุคลากรศึกษาดูงานประชุมสัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทั้งในและต่างประเทศ และจัดอบรมเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ เชี่ยวชาญและเชี่ยวชาญพิเศษ รวมถึงตำแหน่งหัวหน้างาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2553 : 30-32)

4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มหาวิทยาลัยยังเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งทางด้านวิชาชีพ และทางด้านบริหารได้โดยมีหลักเกณฑ์ ระเบียบของมหาวิทยาลัยรองรับ มหาวิทยาลัยได้อบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่ จะเข้ารับการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งในอนาคตด้านต่างๆ และสนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัยสถาบันซึ่งเบื้องต้นมหาวิทยาลัยจัดอบรมให้กับบุคลากรที่สนใจในหน่วยงานต่างๆ แล้วตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความมั่นคงในวิชาชีพ และการสร้างแรงจูงใจเพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงไว้กับมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าประสงค์ คือ มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมและมี

ระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรที่เหมาะสม และได้กำหนดกลยุทธ์ไว้ คือ หนึ่ง พัฒนาระบบการและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ สอง เร่งหา มาตรการให้บุคลากรมีความมั่นคงในการทำงาน และสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรที่มี สมรรถนะสูง และสาม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้รับสวัสดิการและ เสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ อย่างมีความสุข (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2553 : 36)

ซึ่งต่อมามหาวิทยาลัยได้กำหนดกิจกรรมการพัฒนาในปี 2554 จำนวน 1 ครั้ง เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือเส้นทางความก้าวหน้าตามสายงานและมาตรฐานกำหนดตำแหน่งบุคลากร สายสนับสนุน ในปี 2553-2554 มหาวิทยาลัยได้จัดทำระเบียบ หรือข้อบังคับค่าตอบแทน พนักงานราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยปีละ 1 ครั้ง และในปี 2552 ได้จัดทำประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้มีตำแหน่งสูงขึ้น จากนั้น ในปี 2553 จัดทำประกาศการะงานขั้นต่ำของบุคลากร ต่อมาในปี 2553-2555 มหาวิทยาลัย ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรปีละ 1 ครั้ง และทบทวน ระบบการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในปี 2554 จำนวน 1 ครั้ง จากนั้นดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบเกณฑ์ วิธีการประเมิน และทำการประเมิน อย่างจริงจังในปี 2552-2555 จำนวนปีละ 2 ครั้ง จากนั้นในปี 2554 จัดทำระเบียบการจัดตั้ง กองทุนสวัสดิการให้กับบุคลากร และดำเนินการจัดกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้าง บรรยากาศที่ดีในหน่วยงาน ในปี 2552-2555 ปีละ 1 ครั้ง (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2553 : 37)

5) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มหาวิทยาลัยได้จัดกิจกรรมโดยให้บุคลากรทุก หน่วยงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นใน องค์กร และทุกๆ ปี มหาวิทยาลัยได้จัดกิจกรรมประเพณีสงกรานต์รดน้ำดำหัวผู้บริหาร จัดกิจกรรมประเพณีลอยกระทง ประเพณีงานแห่เทียนเข้าพรรษา ให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมใน การเข้าร่วมกิจกรรมด้านต่างๆ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม ในการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์และปลูกต้นไม้ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกของบุคลากรสร้างความรัก ความสามัคคี และเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานและในองค์กรมากขึ้น

6) ด้านลักษณะการบริหารงาน มหาวิทยาลัยได้ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร จัดการในทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยอย่างยุติธรรมและโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร คือส่งเสริม และพัฒนาให้บุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตามหลัก ธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมปฐมนิเทศการปฏิบัติงานและชี้แจงเผยแพร่มาตรฐาน จรรยาบรรณของบุคลากรที่มีการทบทวนใหม่ให้เหมาะสมทันสมัยตั้งแต่ปี 2552-2555 อบรม คุณธรรมและจริยธรรม สรรหาบุคลากรดีเด่น เผยแพร่ประสบการณ์และความสำเร็จของบุคลากร

ศิษย์เก่าดีเด่น จัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและจัดโครงการข้าราชการยุคใหม่รักษ์ความเป็นไทย และพัฒนาบุคลิกภาพและจิตการให้บริการ สดท้ายจัดโครงการข้าราชการไทยใสสะอาดโดยยึดหลักธรรมมาภิบาลทุกปี(มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2553 : 34-35)

7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ในเรื่องนี้บางหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยยังไม่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรมากนัก ยังมีการทำงานแบบหามรุ่งหามค่ำอยู่โดยไม่คำนึงถึงควมมีชีวิตส่วนตัวแต่กลับมุ่งงานเป็นส่วนใหญ่

8) ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ในด้านนี้เมื่อบุคลากรได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแล้ว ทางมหาวิทยาลัยจะจัดพิธีการประดับเข็มอินทนู และจัดเครื่องแต่งกายชุดปกติขาว เพื่อเป็นเกียรติและศักดิ์ศรีของบุคลากร

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการด้านบ้านพักสำหรับบุคลากรที่ขาดแคลนที่อยู่อาศัยแต่เนื่องจากความต้องการได้รับสวัสดิการด้านนี้ของบุคลากรมีมากประกอบกับบ้านพักมีจำนวนจำกัด ทางมหาวิทยาลัยจึงต้องพิจารณาตามความเหมาะสมและความจำเป็นสำหรับบุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยแล้วมหาวิทยาลัยยังจัดสรรงบประมาณสมทบทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นกองทุนในการเกษียณอายุราชการ ส่วนการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในการทำงานนั้น มหาวิทยาลัยได้เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในองค์กรสมัครเพื่อปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือสายงานที่สูงขึ้นตามความสามารถของตนเองและได้รับคำตอบแทนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดทำให้มีความมั่นคงในด้านชีวิตและความเป็นอยู่มากขึ้น ซึ่งขณะนั้นมหาวิทยาลัยได้จัดทำประกาศ เรื่องบำเหน็จพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2555 เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจและให้พนักงานรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 12 ตุลาคม 2555)

## 2.5 การกำหนดอัตราค่าจ้างของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ในการกำหนดอัตราค่าจ้างของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมีการกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

2.5.1 เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา มหาวิทยาลัยได้กำหนดอัตราค่าจ้างสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องอัตราเงินเดือนอาจารย์ประจำตามสัญญาและเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา พ.ศ. 2555 พอสรุปการกำหนดอัตราค่าจ้างสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนได้ดังนี้ ระดับต่ำกว่า ปวช. อัตราเงินเดือน 6,200-6,300 บาท ระดับปวช. อัตราเงินเดือน 6,800 บาท ระดับปวส. อัตราเงินเดือน 8,140 บาท ระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือน 9,690 บาท ระดับปริญญาโท อัตราเงินเดือน 13,360 บาท และ

ระดับปริญญาเอก อัตราเงินเดือน18,040 บาท(มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 10 ตุลาคม 2555)

2.5.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยได้กำหนดอัตราค่าจ้างสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง อัตราค่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2555 พอสรุปได้ดังนี้ ระดับปริญญาตรี อัตราขั้นต่ำ11,310 บาทและระดับปริญญาโท อัตราขั้นต่ำ 15,600 บาท(มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 9 ตุลาคม 2555)

จากสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัย มีเป้าหมายจะเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบที่มีการบริหารจัดการครบทุกพันธกิจ จึงได้กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ โดยใช้หลักการบริหารจัดการบุคลากรที่มีกิจกรรม ระเบียบ ข้อบังคับ รองรับไว้อย่างชัดเจน ซึ่งขณะนี้มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดตั้งกรอบเงินงบประมาณเพื่อรองรับการบรรจุบุคคลตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ปรับอัตราเงินเดือนตามเกณฑ์มาตรฐานและสนับสนุนค่าครองชีพ มีการประดับเข็มอินชุนเพื่อเป็นเกียรติและศักดิ์ศรีของบุคลากร สนับสนุนงบประมาณการสร้างอาคารเรียนให้แก่นักศึกษา การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรโดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรทุกคนเรียน E-Learning จากสำนักงาน ก.พ.ผ่านระบบออนไลน์ เปิดโอกาสให้บุคลากรประเมินเข้าสู่ตำแหน่งทางด้านวิชาชีพ มีการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี มีการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และจัดสวัสดิการบ้านพักสำหรับบุคลากรที่ขาดแคลนที่อยู่อาศัย ส่วนเรื่องความสมดุระหว่างชีวิตกับการทำงาน บางหน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญกับบุคลากรมากนักยังมีการทำงานกันแบบหามรุ่งหามค่ำโดยไม่คำนึงถึงควมมีชีวิตส่วนตัวของบุคลากร ส่วนอัตราค่าจ้างของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมีประกาศรองรับอย่างชัดเจนมีแนวปฏิบัติที่เป็นธรรม โปร่งใสตามขั้นตอนและจัดสวัสดิการด้านต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานได้ผลการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ถวิล มาสาซ้าย (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในเขตพื้นที่พิเศษ (กันตาร-เสียงภัย) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 และเขต 2 วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในเขตพื้นที่พิเศษ (กันตาร – เสียงภัย) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 และเขต 2 ในปีการศึกษา 2547 ตามองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านธรรมเนียม



ในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านตามเพศ ตำแหน่งประสบการณ์ทำงาน และอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำนวน 197 คน โดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน ตามวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการหาค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า ข้าราชการครูมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีในด้านค่าตอบแทน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการ ด้านสังคม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ส่วนคุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ ด้านธรรมเนียมในองค์การและด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ประสูตร ฐุพหอม (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของคุณภาพครูเขตคุณภาพบางคล้า 2 จังหวัดฉะเชิงเทรา วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูเขตคุณภาพบางคล้า 2 จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ข้าราชการครู เขตคุณภาพบางคล้า 2 จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 61 ข้อ และคำถามปลายเปิด จำนวน 8 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอีก 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านการปฏิบัติงานในสังคม และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

สุขชัย วงษ์จันทร์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรฝ่ายฆราวาสในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรฝ่ายฆราวาสในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรฝ่ายฆราวาสในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำนวน 157 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบวงชั้นตามประเภทของสายงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไค-สแควร์ ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ฝ่ายฆราวาสมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ในภาพรวม

อยู่ในระดับปานกลางในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียง ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและสุขสบาย ด้านการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว ส่วนด้านประชาธิปไตยในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี วัตถุประสงค์การวิจัยคือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 398 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงลักษณ์ เพิ่มชาติ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคณาจารย์กับปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณาจารย์ที่เป็นข้าราชการและคณาจารย์พนักงานราชการของมหาวิทยาลัยหมู่บ้านจอมบึง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามกลับคือ 126 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD (Least significant difference) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงอยู่ในระดับสูง มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในมหาวิทยาลัย และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่วนด้านที่เหลือได้แก่ ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง สิทธิส่วนบุคคล สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพของคณาจารย์ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานและด้านการดำรงชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง

นุชนาถ บั้นคุ้ม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทมีนี่แบริเอเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทมีนี่แบริเอเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทมีนี่แบริเอเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการบริษัทมีนี่แบริเอเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.90 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบค่าความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน บรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

สุทัศน์ ปัญสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการราชทัณฑ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของ Walton ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียง 1 ด้าน ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนด้านที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคล รองลงมา คือ โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สิทธิส่วนบุคคล จังหวะในชีวิต ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกด้าน

ปิยรัตน์ ประทุมสินธุ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน และศึกษาข้อเสนอแนะ

เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่องค์กรบริหาร ส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 250 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ความวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 1 ด้าน คือ ความภาคภูมิใจในองค์กร และอยู่ในระดับปานกลาง 7 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว ด้านความก้าวหน้า ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

มนสิชา อนุกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีพุทธศักราช 2553 วัตถุประสงค์การวิจัยคือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ आयुงาน ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการจ้าง ประสบการณ์ทำงาน และสถาบันการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 126 คน ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับต่อไปนี้ ความภาคภูมิใจในอาชีพและองค์กรในระดับมากที่สุด ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่อยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยและด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพน้อยที่สุดด้านการได้รับค่าชมเชยหรือรางวัล จากงานที่ประสบความสำเร็จ องค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ทัศนีย์ พินิจชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อสถานศึกษาของครูโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อสถานศึกษา และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงจากจำนวนโรงเรียน

เอกชน 16 โรงเรียน โดยเจาะจงเฉพาะครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

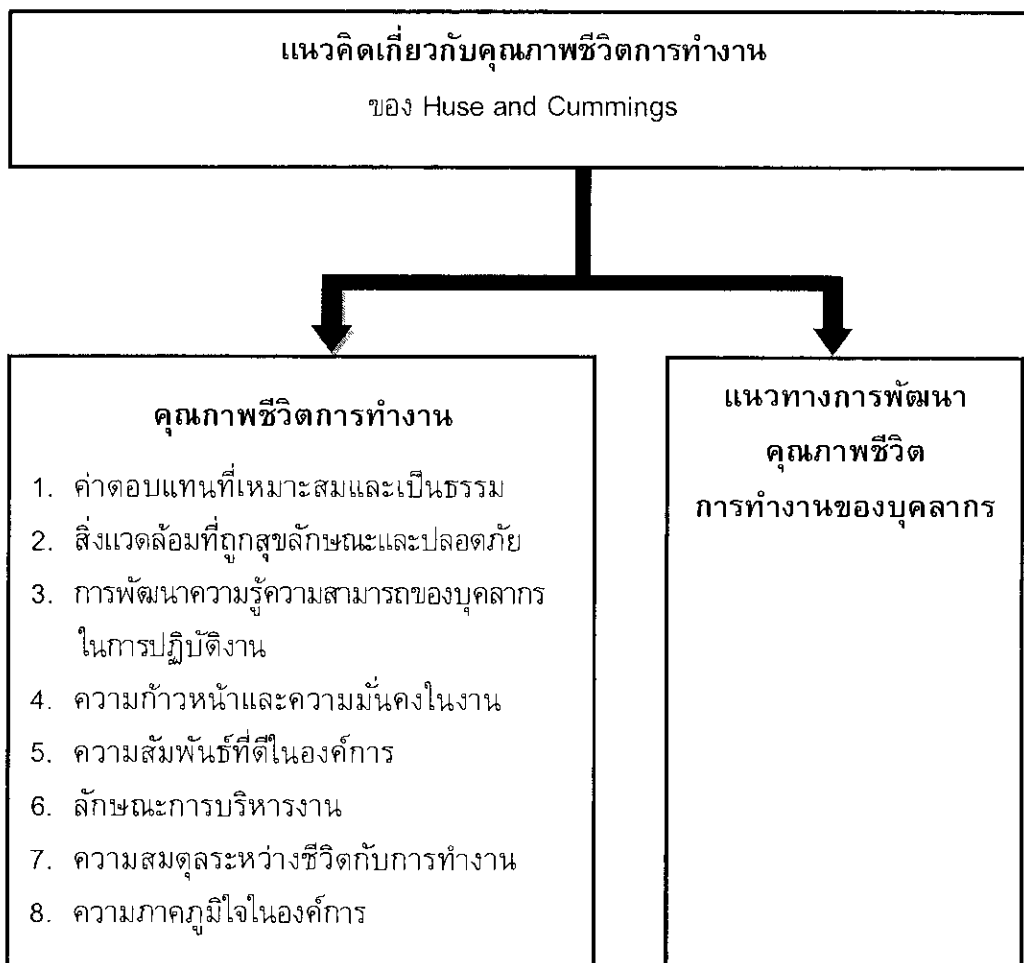
จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน สรุปสาระสำคัญได้ว่า วัตถุประสงค์ของการวิจัยจะศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน การเปรียบเทียบ และหาความสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในหน่วยงาน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และไค-สแควร์ และมีการเปรียบเทียบรายคู่ LSD อันมีคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในภาพรวมของงานวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง และใช้องค์ประกอบต่างๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการ ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานในสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาตามศักยภาพ และด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรรักและรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้นและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การได้ในที่สุด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์การ ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์การ รวม 8 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮิวและคัมมิง (Huse and Cummings, 1985 : 199-200) เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ค่อนข้างสมบูรณ์และมีความเหมาะสมกับการนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

#### 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการออกแบบการศึกษา การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งองค์การควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร โดยตอบสนองความต้องการของบุคลากรในด้านต่าง ๆ โดยมีฐานความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของฮิวและคัมมิง (Huse and Cummings, 1985 : 199-200) เพราะการที่ความต้องการของบุคลากรได้รับการตอบสนองย่อมเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน อันนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้วย และสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยได้ดังนี้

ประเด็นที่ศึกษาได้แก่ แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรสายสนับสนุน  
ในมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย