

แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

THE IMPACT OF EMPLOYEE'S MOTIVATION
TOWARDS QUALITY OF WORKING LIFE : CASE STUDY
OF CHIANG MAI RAJABHAT UNIVERSITY

ผู้วิจัย

พัชตร์พิมล สมบัติใหม่¹

อาจารย์ที่ปรึกษา

กมลทิพย์ คำใจ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงาน ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 185 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี ด้านปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก = (4.08) และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง = (3.46) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อบัณฑิตแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผล

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05

คำสำคัญ แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

ABSTRACT

The purposes of this study were to study the motivation factors that influenced, to study the quality of work life, and to study the relationship between the motivation and quality of work life of Chiang Mai Rajabhat University of the academic support staff. The sampling were 185 academic support staff. Questionnaire used as the tool. The data analyzed through descriptive statistics comprising frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics consisting of Independent Samples as Pearson Product Moment Correlation. The results had found that the majority of respondents were female, aged 31–35, single, Bachelor's degree, income per month 20,001–25,000 Baht, and working experience more than 10 years in Chiang Mai Rajabhat University. The working motivation of Chiang Mai Rajabhat University academic support staff was overall at a high level = (4.08). The quality of work life of Chiang Mai Rajabhat University academic support staff was overall at a moderate level = (3.46). The personnel factors affecting to work motivation and quality of work life were gender, marital status, education level, income level, and working experience at Chiang Mai Rajabhat University. The motivation factors had positive influence on the quality of work life at .01 and .05 level of statistical significance.

KEYWORDS : motivation factors that influenced, quality of work life were gender, academic support staff

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร เมื่อเทียบกับทรัพยากรอื่นที่ใช้ในการจัดการ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับกันอย่างเป็นสากลว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549) ทั้งนี้เพราะทรัพยากรมนุษย์มีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ การมีความรู้ ความสามารถในการนำสติปัญญาไปใช้วางแผนและตัดสินใจ ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เพราะทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่บริหารทรัพยากรอื่น ๆ จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต ซึ่งอาจอยู่ในรูปของสินค้าหรือการบริการขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ขององค์กร (สุนันทาเลาหพันธ์, 2546) หากปราศจากทรัพยากรมนุษย์ การทำงานขององค์กรจะไม่สามารถทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ (ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ, 2543) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) มุ่งเน้นความเชื่อมโยงระหว่างทุน 6 ทุน คือทุนธรรมชาติ ทุนกายภาพ ทุนสังคม ทุนมนุษย์ ทุนการเงินและทุนวัฒนธรรมซึ่งทุนทั้ง 6 ดังกล่าวนั้นใกล้เคียงกับมิติคุณภาพชีวิตและความสุข ของคนมากที่สุดดังนั้นการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงานจึงเป็นเป้าหมายสำคัญของหน่วยงานทุกภาคส่วนที่จะต้องส่งเสริมให้คนไทยเป็นแรงงานคุณภาพและมีสุขภาวะดีทั้งร่างกายจิตใจ และจิตวิญญาณ

ทรัพยากรมนุษย์มีคุณลักษณะที่สำคัญที่ คือ ใช้สติปัญญาไปใช้ในการวางแผน และการตัดสินใจและมีความสามารถในการบริหารปัจจัยทางการจัดการด้านอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่มนุษย์เงิน เครื่องจักร วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีบริหารการจัดการ รวมทั้งสามารถกำหนดแนวทางเพื่อดำเนินงานจนบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ มนุษย์ยังเป็นผู้ปฏิบัติที่มีความรู้สึกในด้านความพึงพอใจในงาน มีความสามารถในการปรับตัวได้อีกด้วยซึ่งลักษณะเหล่านี้เป็นลักษณะสำคัญที่ทำให้มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่เกิดจากทรัพยากรมนุษย์(วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2553) องค์กรใดก็ตามที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสม องค์กรนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549) นอกจากความรู้ความสามารถบุคลากรแล้ว การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรก็มีส่วนช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนำความรู้ความสามารถของตนที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสุขในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจของพนักงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรนอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิตช่วยให้ชีวิตเจริญก้าวหน้ามีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรและยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน

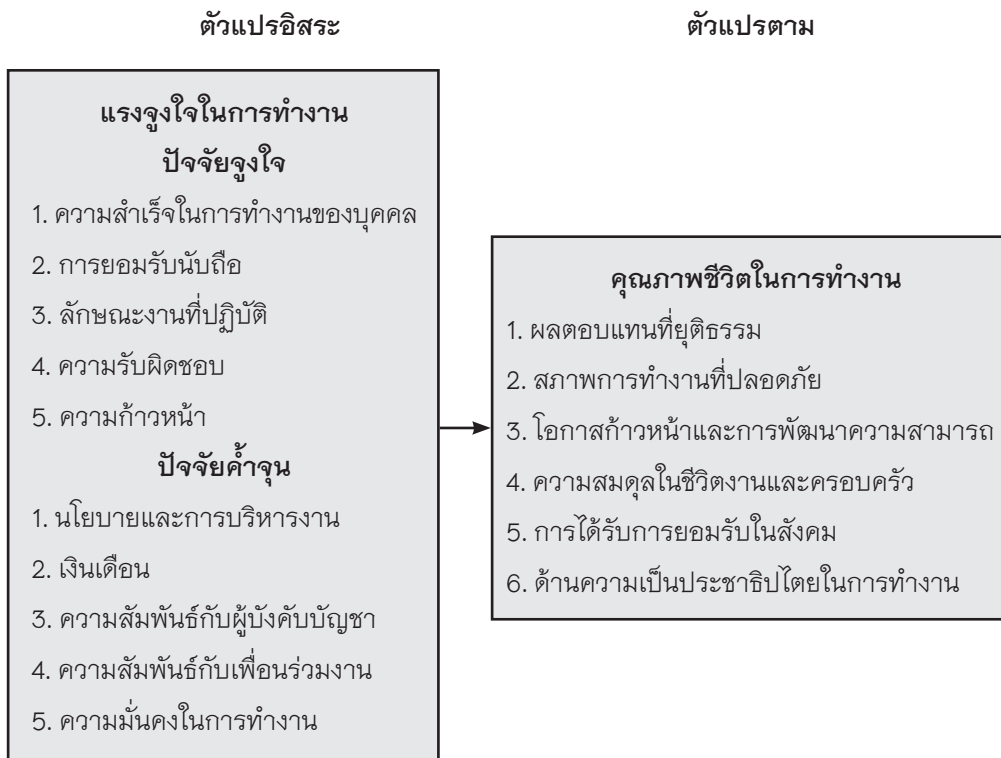
การลาออกลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ (จำลองชัย ขุนพลแก้ว, 2556 : ออนไลน์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้พัฒนามาจากโรงเรียนฝึกหัดครูกรรมประจักษ์มณฑลพายัพ ซึ่งสถาปนาขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2467 โดยได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนสถาบันมาโดยลำดับเป็นระยะเวลากว่า 90 ปีเป็นมหาวิทยาลัยต้นแบบในการผลิตครู พัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งสนับสนุนและสร้างเสริมสุขภาพ ภายในปี 2561 ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจ อาจสร้างแรงกดดันในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องให้ความสำคัญและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตเพื่อออกไปเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ดีของสังคมต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 343 คน (สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2557) เพื่อนำไปใช้ในการทำงานและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การจูงใจตามแนวความคิดของ เฟรดเดริกเฮิร์ซเบิร์ก (2003 อ้างถึงใน จิราวรรณ บุญมี, 2549) เจ้าของทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา (Motivation – Hygiene Theory) เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความไม่พึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร

ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลด้วยกัน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึงปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอก บุคคล ได้แก่

นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความมั่นคงในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 185 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane (พิสนุพงศ์ศรี, 2552) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การศึกษา (Index of Item objective congruence : IOC) นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง มีค่าอยู่ระหว่าง 0.66–1.00 ขึ้นไปถือว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งเป็นค่าเที่ยงตรงที่ยอมรับได้นำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงแก้ไขเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบอีกครั้ง จัดพิมพ์

แบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและแก้ไข และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในครั้งนี้เป็นแบบวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ถึงร้อยละ 63.20

มีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 36.20 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 52.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 71.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 67.00 และทำงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มาเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี ร้อยละ 41.60

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.08) โดยด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3.90) และด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (3.44) เมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยย่อยในด้านปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนพบว่า

2.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.69) โดยด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน (3.87)

2.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.55) โดยด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3.90)

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.46) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุดคือด้านการได้รับการยอมรับในสังคม (3.70)

4. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05

4.2 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 โดยปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถมากที่สุด มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.642 และปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมน้อยที่สุด มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.185 ส่วนปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และปัจจัยแรงจูงใจ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน

4.3 ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกปัจจัย โดยปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมากที่สุด มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.841 และปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวน้อยที่สุด มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.310

4.4 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับปัจจัยค่าจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 โดยปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหารงานมากที่สุด มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.650 และปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.171 ส่วนปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยปัจจัยเรื่อง แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

1.1 ปัจจัยแรงจูงใจ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.69) โดยด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน (3.87) จะเห็นว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ที่พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความหมายและมีคุณค่าทั้งต่อตนเองและมหาวิทยาลัย จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุจุดมุ่งหมายและประสบความสำเร็จในที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความเข้าใจในการบริหารงานเกี่ยวกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เช่น มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน มีความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับงาน เป็นต้น จึงสามารถกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถจูงใจพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1970 อ้างใน

จิราวรรณ บุญมี, 2549) ที่กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาสามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้ โดยการค้นหาความต้องการของบุคคลแล้วนำความต้องการนั้นมาจูงใจหลังจากปฏิบัติงานสำเร็จก็จะตอบสนองสิ่งที่ต้องการแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าก่อนที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูง และเมื่อพิจารณาจะเห็นว่าความต้องการในขั้นที่ 3-5 เป็นความต้องการด้านจิตใจซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญเพราะถ้าคนนั้นมีขวัญดีรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานย่อมสามารถปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ โดยความต้องการประสบผลสำเร็จตามความนึกคิด (Self-actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดซึ่งมนุษย์แต่ละคนย่อมมีความใฝ่ฝันอันสูงสุดของแต่ละคน การศึกษานี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นุชนา โกมารทัต (2553) ที่ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อแรงจูงใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีความต้องการจูงใจในการทำงานที่นอกเหนือไปจากตัวเงิน สอดคล้องกับ นุชนา โกมารทัต (2553) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับบางคนเครื่องล่อใจหรือสิ่งจูงใจที่ต้องการอาจอยู่ในรูปของตัวเงิน (Financial Incentives) เช่น โบนัสค่านายหน้า ส่วนแบ่งจากกำไร เป็นต้น แต่กับบุคคลบางกลุ่มอาจต้องการสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentives) เช่น การ

ยกย่อง การยอมรับ การมีชื่อเสียง เป็นต้น และสอดคล้องกับณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) ไว้ว่า วิธีการการจูงใจ มีอยู่ 3 วิธี ได้แก่ การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน การจูงใจด้วยสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน และการจูงใจด้วยงาน ซึ่งการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้น การเลื่อนเงินเดือน สามารถนำไปใช้เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความขยันและทุ่มเทในการทำงาน และการได้รับการยกย่องชมเชย ตลอดจนการให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ช่วยให้มีความตั้งใจที่จะกระทำความดีต่อไป

1.2 ปัจจัยด้านทุน พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีระดับปัจจัยด้านทุนในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.55) โดยด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3.90) แสดงให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนั้น การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่ได้เป็นหน้าที่ของคนใดคนหนึ่งแต่ควรเป็นการลงความเห็นชอบร่วมกันว่าจะพัฒนาให้สถานที่ทำงานของตนเองเป็น Ideal of Work ได้อย่างไรบ้างโดยผู้นำองค์กรหรือหัวหน้างานควรเป็นแกนนำที่จะทำให้เกิดขึ้นทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปตามที่พนักงานอยากได้และจูงใจให้มาทำงานทุกวัน บรรยากาศที่ดีในการทำงานจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยประกอบขึ้นจากหลาย ๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมของ

สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้นการสร้างบรรยากาศที่ดีนั้นสามารถสร้างได้หลายวิธี เช่น มีความจริงใจต่อเพื่อน ยกย่องชมเชยเพื่อน ในโอกาสอันควร ให้ความช่วยเหลือกิจการงานของเพื่อนด้วยความเต็มใจ และให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน เป็นต้น สอดคล้องกับณัฐกฤตดา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) ได้สรุปไว้ว่า การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความคึกคัก สดชื่น ร่าเริง ไม่เคร่งเครียด ช่วยให้สมาชิกมีความสุข มีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลโดยตรงต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการศึกษาครั้งยังพบว่า มีปัจจัยคำจูนอีกหลายปัจจัยที่มีพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา (Motivation – Hygiene Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความไม่พึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล โดยในปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยบำรุงรักษา เฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์กกล่าวว่า ปัจจัยคำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น

1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.46) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม (3.70) แสดงให้เห็นว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับการตอบสนองในด้านการยอมรับในสังคมจากการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การได้รับการยอมรับจากองค์กร หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน นอกจากจะเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานแล้วยังส่งผลต่อการทำงานของพนักงานอีกด้วย ซึ่งทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ทำให้อยากทำงานกับองค์กรไปเรื่อย ๆ เป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับพนักงาน ขณะเดียวกันก็ทำให้องค์กรสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานลงได้ สอดคล้องกับแนวความคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการจะมีตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้น ลำดับขั้นความต้องการ 5 ประการ ซึ่งความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการในลำดับขั้นที่ 3 ต้องความรัก ต้องการเพื่อน ต้องการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม อยากคบหาสมาคมกับผู้อื่น ต้องการมิตรภาพและความ

เห็นใจ รวมถึงต้องการการสนับสนุนช่วยเหลือ มาสโลว์ เชื่อว่า ผู้บังคับบัญชาสามารถจูงใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ โดยการค้นหาความต้องการของบุคคล แล้วนำความต้องการนั้นมา จูงใจ หลังจากปฏิบัติงานสำเร็จก็จะตอบสนอง สิ่งที่ต้องการแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องตอบสนอง ความต้องการระดับต่ำกว่าก่อนที่จะตอบสนอง ความต้องการในระดับสูง และเมื่อพิจารณา จะเห็นว่าความต้องการในขั้นที่ 3-5 เป็นความต้องการด้านจิตใจซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ เพราะถ้าคนนั้นมีขวัญดีรู้สึกว่าเป็นส่วน หนึ่งของหน่วยงานย่อมสามารถปฏิบัติงานให้ ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ จากการศึกษา ครั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับการ ยอมรับในสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สอดคล้อง อนุชนา โกมารทัต (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : บุคลากรฝ่ายสารสนเทศใน โรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาล ศิริราชมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพ รวมอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาครั้งนี้ยัง พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าและ การพัฒนาความสามารถ ด้านความเป็น ประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความ สมดุลในชีวิตงานและครอบครัว และด้าน

ผลตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานเกือบ ทุกด้านยังไม่สามารถทำให้พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่มีความสุขกับการทำงานได้อย่าง เต็มประสิทธิภาพ ซึ่ง Umstot (1984) ได้ กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าจะต้อง ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการคือ 1) การให้ สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม และเพียง พอที่จะดำรงตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป 2) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อม ทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการ ทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี 3) หน่วยงาน ควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์ และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติ งานซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมความรู้สึก ในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทาย ซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง 4) ควรจะ ให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการดำรงและขยาย ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเองความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ต่องานในอนาคตได้ และการให้โอกาสแก่ ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถใน แขนงตน 5) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึก ว่าตนประสบผลสำเร็จ 6) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิ อย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของ ตนเอง 7) งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้มี ความสมดุลกับบทบาทของชีวิตนั้นบทบาทนี้ เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาความต้องการทาง ด้านอาชีพการเดินทางซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่ เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาร่างของบุคคล

และเวลารว่างของครอบครัวตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบและ 8) กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเช่นความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการของตนเองได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิตการจำกัดของเสียวิธีการด้านการตลาดการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ สอดคล้องกับแนวคิดของบุญเชื้อ วงศ์เกษม (2529-2530) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้ 1) การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานการให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) การยอมรับมีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การและมีการช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ 3) การมีส่วนร่วมในเชิงสังคมแต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การไม่ว่าจะเป็นในแง่เป้าหมายขององค์การค่านิยมและการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นๆ 4) การก้าวหน้าและการพัฒนาเป็นผลได้มาจากการทำงานรวมถึงผลพลอยได้จากงาน เช่นงานที่มีลักษณะท้าทายและ 5) การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงานซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือนค่าจ้างการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากหน้าที่การงานรวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่เห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะต้องมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาได้ทำงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ ได้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ ได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคล ในองค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม นโยบายและการบริหารงานที่ดีขององค์กรการจัดการเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ผู้บริหารมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน รับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงาน ให้ความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยกันแก้ไขปัญหา ให้ความร่วมมือจนสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และสร้างความมั่นคงในงานให้แก่พนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้หากได้รับการบริหารจัดการที่ดีจะสามารถเป็นแรงสนับสนุนให้คุณภาพชีวิตของพนักงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (2003 อ้างถึงใน จิราวรรณ บุญมี, 2549) ที่กล่าวว่า ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีในลักษณะไม่สอดคล้อง

กับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น นอกจากนี้ เฟรเดอริก เฮิร์ชเบิร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่าองค์ประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าจูงหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจูงหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่าจูงหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาแรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของบุญยืน สุขแสงทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และการศึกษาของณัฐกรฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตาบาศิ อีเล็คทริค จำกัด ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งในด้านลบและด้านบวก หากมีความสัมพันธ์ด้านบวกก็จะยิ่งส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานยังมีปัจจัยที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองความต้องการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยย่อยหน่วยงานให้คำชมเชยต่อผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่ายควรยกย่องชมเชยกับผลงานของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน
2. ปัจจัยย่อยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนในกรณีใดก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเป็นธรรมได้นั้นอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่ายที่จะต้องเป็นผู้ที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรมและรอบรู้ว่าได้บังคับบัญชาของตนคนใดเป็นอย่างไร ซึ่งจะต้องสร้าง

เครื่องมือในการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นมาเพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การพิจารณาความดีความชอบเป็นไปโดยบริสุทธิ์ยุติธรรมอย่างแท้จริง

3. ปัจจัยย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ปรารถนา ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ซึ่งลักษณะของผู้นำที่ดีและเป็นผู้ที่ฟังปรารถนานั้นควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงาน และหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ มีความคิดริเริ่ม มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถประสานความคิดประสานประโยชน์สามารถทำงานร่วมกับคนทุกเพศทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ได้ผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี จะช่วยให้ปัญหาใหญ่เป็นปัญหาเล็กได้ มีความยุติธรรมและซื่อสัตย์สุจริต อาศัยหลักของความถูกต้องหลักแห่งเหตุผลและความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่นเป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยสั่งการ หรือปฏิบัติงานด้วยจิตที่ปราศจากอคติ ปราศจากความลำเอียง และไม่เล่นพรรคเล่นพวก ให้ความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนโดยปราศจากอคติ และควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตลอดจนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ อย่างเต็มที่ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมแก้ไขหรือสร้างสรรค์ผลงานที่มี

เป้าหมายเดียวกัน ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาให้กับพนักงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ปัจจัยย่อยหน่วยงานให้ความสำคัญในวิสัยทัศน์ทำให้เกิดความมั่นใจว่าทำงานยั่งยืน ยั่งยืน มีโอกาสก้าวหน้ามากขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่ายควรส่งเสริมหรือสนับสนุนพนักงานที่ทำงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มาเป็นระยะเวลาาน ได้สร้างสรรค์ผลงานให้เป็นที่ยอมรับ เป็นเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและเป็นการพิสูจน์ผลการของตนเองซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจ กล้าแสดงออกมากยิ่งขึ้น

5. ปัจจัยย่อยผู้บังคับบัญชาไม่เคยลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยอารมณ์ แต่พิจารณาโดยใช้เหตุผล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายังมีผู้บังคับบัญชาบางท่านที่ใช้อารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับการลงโทษพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่ายควรใช้เหตุผลในการตัดสินใจ หรือกล่าวโทษพนักงาน ไม่ควรใช้อารมณ์เข้ามาตัดสิน เพราะนอกจากจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ไม่ดีแล้ว ยังเกิดอคติต่อผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่าย ขณะเดียวกันซึ่งการใช้อารมณ์กับพนักงานมากกว่าเหตุผลยังสะท้อนกลับมายังผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่าย ซึ่งผลสะท้อนกลับมาที่ว่า “ใช้อารมณ์ในการทำงานกับลูกน้อง” ได้เหมือนกัน ซึ่งจะส่งผลในด้านลบมากกว่าด้านบวก

6. ปัจจัยย่อยด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายตามอัตราของพนักงานสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และโดยภาพรวมสิทธิและผลตอบแทนที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสมแล้ว ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่ายควรมีการพิจารณาตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน แต่ละคนอย่างยุติธรรมการวัดผลการทำงาน ตลอดจนจนถึงการบริหารสวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้กำหนดให้เป็นผลตอบแทนการทำงาน และการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจ่ายหรือการจัดให้พนักงานได้รับผลตอบแทนการทำงานอย่างถูกต้อง ตามผลการปฏิบัติงานที่พนักงานได้ทุ่มเทการทำงานให้กับมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมผู้ที่มีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด และเพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

7. ปัจจัยย่อยสถานที่ทำงานมีระบบการป้องกันและรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่ายควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในสถานที่ทำงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น มีกล้องวงจรปิดและแสงสว่างตามจุดต่าง ๆ ของอาคาร มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยตรวจดู

ความเรียบร้อยของอาคารและควรให้พนักงานได้รับการอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในทำงาน การอบรมเกี่ยวกับอัคคีภัย เป็นต้น

8. ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ มีปัจจัยย่อยที่มีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถและประสบการณ์ และการปฏิบัติงานในตำแหน่งของพนักงานมีโอกาสก้าวหน้า ดังนั้น บริหารหรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่ายควรเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในสายงาน เช่น ให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มีซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่รวมทั้งความรู้สึกว่า มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

9. ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมีปัจจัยย่อยที่มีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์และพนักงานมีความรู้สึกไว้วางใจผู้บังคับบัญชา ดังนั้น บริหารหรือผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าฝ่ายควรการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปีโดยการประเมินจากผลงานที่ปรากฏหรือสร้างเครื่องมือประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแต่ละคน เช่น การใช้ KPI (Key Performance Indicator) และนำผลการประเมินนั้นมาแจ้งให้กับพนักงานที่ถูกประเมินทราบ และเปิด

โอกาสให้พนักงานที่ถูกประเมินได้คัดค้านในหัวข้อที่ตนเองไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน ซึ่งจะทำให้การประเมินจะเป็นไปอย่างโปร่งใสและเปิดเผย มีความยุติธรรมทั้งต่อตัวผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน

10. ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีปัจจัยย่อยที่มีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีวันหยุดเพื่อพักผ่อนอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอ พนักงานมีเวลาที่จะทำกิจกรรมทางสังคม และชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานมี

ความลงตัว ดังนั้น บริหารหรือผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าฝ่ายควรให้พนักงานได้มีวันลาพักผ่อน วันทำกิจกรรมเพื่อสังคม หรือสังสรรค์ร่วมกันอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้พนักงานมีความตึงเครียดอันเกิดจากการทำงานหนักมากจนเกินไป ซึ่งในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมนอกจากจะให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคมแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

เอกสารอ้างอิง

- จิราวรรณ บุญมี. (2549). **องค์การและการจัดการ**. เชียงใหม่ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- จำลองชัย ขุนพลแก้ว. (2556). **คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)**. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2558. แหล่งที่มา : <http://www.bangkokbiznews.com/home/details/business/ceo-blogs/jamlak>
- ณัฐกรฤทธา อภิโชติภวนิพิฐ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทยดาบุช อิเล็คทริค จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นุชนภา โกมารทัต. (2553). **คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา: บุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญเชื้อ วงศ์เกษม. (2529-2530). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต**. วารสารเพิ่มผลผลิต. ฉบับที่ 26 (ธันวาคม 2529- มกราคม 2530).
- บุญยืน สุขแสงทอง. (2555). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก**. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

- ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ. (2543). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธนัช
การพิมพ์.
- พิสนุ ฟองศรี. (2552). **วิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : พรอพเพอร์ตี้พรีน. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่. (2557). **สถิติบุคลากรสายสนับสนุน**. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2558.
แหล่งที่มา : <http://www.cmru.ac.th/web55>.
- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2553). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. ปทุมธานี : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- สมฤทธิ ยศสมศักดิ์. (2549). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์และแนวคิด**. กรุงเทพฯ : เอ็ม ที เพลส.
- สุนันทา เลहनันท์. (2546). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏ
สมเด็จพระเจ้าพระยา.