

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จ ของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID-19

The Quality of Work Life on Job Satisfaction and Work Success of Support Staff at
Mahasarakham University During the New Normal After the COVID-19 Pandemic

ธวัชชัย รัชสมบัติ^{1*} อรรถพล หมูมี²

Tawatchai Ratchasombat^{1*} Atthaphon Mumi²

Corresponding Author's Email: Tawatchai.r@acc.msu.ac.th

(Received: February 27, 2024; Revised: July 19, 2024; Accepted: July 23, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID-19 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 269 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีบุคลากรทุกคนมีความสุข มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ นำไปสู่การพัฒนาองค์กรในภาพรวม ส่งผลให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

Abstract

This study aimed to examine the effects of the quality of work life on job satisfaction and work success of support staff at Mahasarakham University during the new normal after the COVID-19 pandemic. The data were obtained from 269 support staff at Mahasarakham University by using the questionnaire data, this study employed mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regressions analysis as the statistical methods in testing the relationships. The result showed that the quality of work life regarding adequate and fair compensation, safe and healthy environment and development of human capabilities have the positive associations with the job satisfaction. Furthermore, the quality of work life regarding safe and healthy environment and development of human capabilities have the positive associations with the work success. Therefore, Mahasarakham University's executive administrators should be aware of and emphasize on the quality of work life of Mahasarakham University's employees in order for them to have a better quality of life. When the employees are happy with morale and encouragement, they can perform the assigned tasks to the fullest extent in which leading to the overall organizational development and achieving the expected results, objectives and goals.

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ General Administration officer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² Lecturer, Management, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Keywords: quality of work life, job satisfaction, work success

ความเป็นมาของปัญหา

สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันภายในประเทศและต่างประเทศทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเริ่มระบาดหนักตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2563 ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตทางสังคมของบุคลากรภายในองค์กรทำให้ไม่สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างเป็นปกติเหมือนเดิม ซึ่งมีผลกระทบในเรื่องต่างๆ ตามมา ได้แก่ 1) ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพสูงขึ้นเนื่องจากการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) ค่าตอบแทนที่ได้รับ ณ ปัจจุบันมีอัตราเท่าเดิม 3) บุคลากรทุกคนมีความต้องการสถานที่ทำงานที่มีความสะอาดปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้น (ธนัชชา จันคนา, 2564) ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในช่วงหลังสถานการณ์ COVID-19 หากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย ค่าชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งปัจจุบันพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคามยังมีคุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ ไม่เท่าเทียมกับมหาวิทยาลัยอื่น ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในช่วงหลังสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (มัทวัน เลิศวุฒิมวงศา, 2564) โดยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Development of human capabilities) และด้านความเสมอภาคในองค์กร (Constitutionalism) (Walton, 1973) เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรภายในองค์กรมีความตั้งใจและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งนี้ บุคลากรในองค์กรที่ได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถทำงานเต็มเวลา มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด (รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์, 2556) ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อทุกองค์กร โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) และด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) (Herzberg, Mausner and Synderman, 1995) นอกจากบุคลากรภายในองค์กรจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ทุกคนต้องคำนึงถึงความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายด้วยเพราะจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน (Work success) ถือเป็นประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กรมีการศึกษาแนวปฏิบัติในการแสวงหาความรู้นวัตกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บุคลากรในองค์กรยังเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ และความคิดสร้างสรรค์ โดยความสำเร็จของการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายตามความรับผิดชอบ (Accomplishment of Responsibility) ด้านการปฏิบัติตามกระบวนการและมาตรฐาน (Process and Standard) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (Resource using) และด้านการสร้างความพึงพอใจ

ของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Participant satisfaction) (สนใจ ลักษณะ, 2546) หากบุคลากรภายในองค์กรมีการมุ่งเน้นความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคามสืบต่อไป

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham university) ถือเป็นสถาบันการศึกษาที่ได้รับความนิยมแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งที่ 22 ของประเทศไทย ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีศูนย์กลางการบริหารงานหลักตั้งอยู่ ณ ที่ตั้งตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2564) มหาวิทยาลัยมหาสารคามเปิดสอนในระดับ อุดมศึกษาทุกระดับ โดยมีพันธกิจหลัก 4 ด้าน ซึ่งการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจต้องอาศัยพนักงานสายสนับสนุนทุกคนช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร หากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีความสุขส่งผลให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2564)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID – 19 เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีบุคลากรทุกคนมีความพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มกำลังความสามารถนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) จากการศึกษาค้นคว้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้รู้และนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในแง่มุมต่างๆ ไว้ดังนี้

Huse and Cummings (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความเกี่ยวข้องกันระหว่างความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ว่าจะสามารถตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กร เนื่องจากความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่รับรู้ผ่านประสบการณ์การทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในงานที่ต้องการพัฒนาความสามารถของตนเพื่อให้ปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Bowin and Harvey (2000) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานสามารถ

จากทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในการทำงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สวัสดิการต่างๆ การมีส่วนร่วมในงาน มีการจัดรูปแบบการทำงานที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติในแง่บวกต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

Milton and James (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกต่องาน โดยทัศนคติมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สถานการณ์ทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมการได้รับความเอาใจใส่ สอดคล้องกับ กาญจนา ณ ลำพูน (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึก เจตคติของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือกิจกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ หรือส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องในงาน

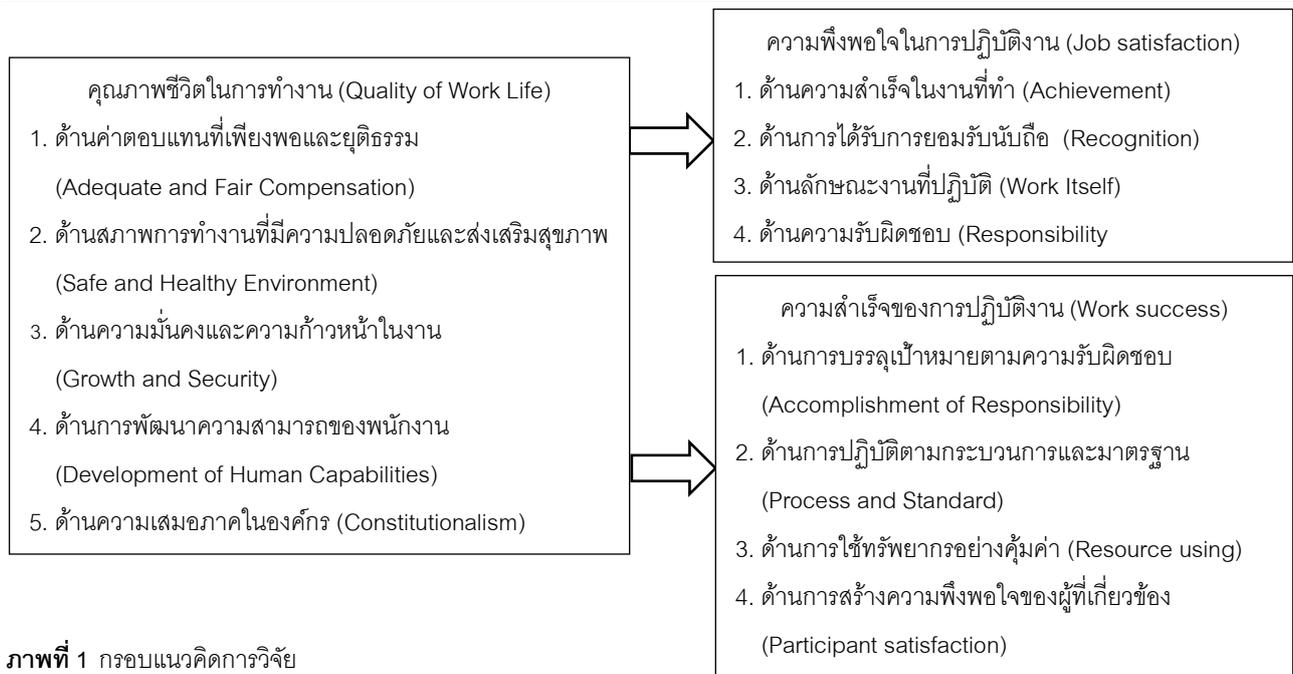
จากทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ หรือส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องในงาน หรือกิจกรรมนั้นๆ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน (Work Success) โดยจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ มีผู้ให้ความหมายของความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2543) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ในองค์กร และการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจะเพิ่มความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้า และความพึงพอใจในผลผลิตขององค์กรจำเป็นต้องศึกษาแนวคิดแนวปฏิบัติในการปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ภูริชญา มัชฌิมานนท์ (2548) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในความสำเร็จของงานนั้นๆ สอดคล้องกับ กานดา แซ่หลิว (2560) กล่าวว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ขั้นตอนการดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงานของบุคลากรต่างๆ ในช่วงเวลาทำงานหรือเป็นลำดับขั้นของกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กับงานและเป็นพฤติกรรมการตรวจสอบประเมินผลที่อยู่บนเส้นทางของชีวิตของบุคคลให้ดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ

จากทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปว่า ความสำเร็จของการปฏิบัติงานเป็นประสิทธิภาพในการดำเนินงานซึ่งเกิดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรมีการศึกษาแนวปฏิบัติในการแสวงหาความรู้ นวัตกรรม อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บุคลากรในองค์กรยังเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ และความคิดสร้างสรรค์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวนประชากรทั้งหมด 888 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2565) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) โดยใช้แนวคิดของ Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 269 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ พัฒนาแนวคิดจาก (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) โดยครอบคลุมเนื้อหาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 4) ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และ 5) ด้านความเสมอภาคในองค์กร ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ พัฒนาแนวคิดจาก (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) โดยครอบคลุมเนื้อหาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 4) ด้านความรับผิดชอบ ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating scale) มี 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ พัฒนาแนวคิดจาก (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) โดยครอบคลุมเนื้อหาความสำเร็จของการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายตามความรับผิดชอบ 2) ด้านการปฏิบัติตามกระบวนการและมาตรฐาน 3) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 4) ด้านการสร้างความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อเสนอแนะอื่นๆ ข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

แบบสอบถามชุดนี้ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ด้วยการใช้วิเคราะห์ข้อมูลดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยใช้ข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงและครอบคลุมวัตถุประสงค์และค่านิยมการวิจัย สอดคล้องกับแนวคิดของ (วรรณิ์ แกมเกตุ, 2555) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยชิ้นนี้มีค่า IOC ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และด้านความสำเร็จของการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จึงถือว่ามีคุณภาพเที่ยงตรงตามเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ได้

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองเก็บข้อมูล (Try-out) กับพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Crobach) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.878-0.946 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.874-0.910 และด้านความสำเร็จของการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.903-0.970 ซึ่งเป็นการหาค่าแต่ละด้านส่วนค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมทั้งสองด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.878-0.970 ซึ่งสอดคล้องกับ (Nunnally and Bernstein, 1994) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคามเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2566 เลขที่การรับรอง: 213-240/2566 ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิ์ของประชากรทั้งหมด โดยข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการระบุหรือเชื่อมโยงถึงผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องงานวิจัยนำเสนอในภาพรวม และใช้ประโยชน์ในการศึกษาและการดำเนินงานเท่านั้น

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ (แนบลิงค์ QR-Code) และจัดทำหนังสือราชการ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยเริ่มเก็บแบบสอบถามออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน 2566 ตามหน่วยงานที่สังกัด กำหนดระยะเวลาให้ตอบกลับภายใน 15 วัน หลังจากที่ได้รับลิงค์พร้อม QR-Code แบบสอบถาม เมื่อครบตามระยะเวลา 15 วัน มีการตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.63 ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ติดตามโดยสอบถามทางโทรศัพท์ ภายในกลับไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม เมื่อถึงระยะเวลา 60 วัน มีผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมอีกจำนวน 26 ราย รวมกับแบบสอบถามเดิมเป็น 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.29 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker, Kumar and Day, 2005) ได้นำเสนอว่าแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และด้านความเสมอภาคในองค์กร

5.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ

5.4 การวิเคราะห์ความสำเร็จของการปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายตามความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติตามกระบวนการและมาตรฐาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านการสร้างความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สามารถแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ได้แก่

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	มีระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	มีระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

5.5 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน

5.6 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติและความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID-19 สามารถแสดงข้อมูลได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อมูลทั่วไป	ลำดับ 1 (ร้อยละ)	ลำดับ 2 (ร้อยละ)
เพศ	69.40	30.60
อายุ	51.40	28.70
สถานภาพ	63.00	32.40
ระดับการศึกษา	53.70	42.60
ประสบการณ์ในการทำงาน	43.10	38.40
รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	46.30	38.90
หน่วยงานที่สังกัด	60.20	20.70

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.40) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 30.60) อายุมากกว่า 40 ปี (ร้อยละ 51.40) รองลงมา 36-40 ปี (ร้อยละ 28.70) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 63.00) รองลงมาโสด (ร้อยละ 32.40) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.70) ปริญญาโท (ร้อยละ

42.60) ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 43.10) รองลงมา 11-15 ปี (ร้อยละ 38.40) เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนมากกว่า 30,000.00 บาท (ร้อยละ 46.30) รองลงมา 25,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 38.90) และสังกัดหน่วยงานคณะ วิทยาลัยบัณฑิต (ร้อยละ 60.20) รองลงมา สังกัดสำนัก สถาบัน ศูนย์ (ร้อยละ 20.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.87	0.81	มาก
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.12	0.61	มาก
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.96	0.75	มาก
4. ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	4.11	0.45	มาก
5. ด้านความเสมอภาคในองค์กร	3.95	0.82	มาก
รวม	4.00	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID-19 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ($\bar{X} = 4.11$) และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	4.28	0.64	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.10	0.80	มาก
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.18	0.57	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.36	0.55	มาก
รวม	4.23		มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID-19 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.36$) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ($\bar{X} = 4.28$) และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.18$)

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน

ความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายตามความรับผิดชอบ	4.41	0.51	มาก
2. ด้านการปฏิบัติงานตามกระบวนการและมาตรฐาน	4.37	0.59	มาก
3. ด้านการใช้ทรัพยากร	4.27	0.60	มาก
4. ด้านการสร้าง ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.27	0.61	มาก
รวม	4.31	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID - 19 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการบรรลุเป้าหมายตามความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.41$) ด้านการปฏิบัติงานตามกระบวนการและมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.37$) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและด้านการสร้างความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.27$)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	B	Std.Error	t	Sig.
(Constant)	1.545	0.184	8.403	.000*
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.103	0.038	2.725	.007*
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.162	0.079	2.042	.042*
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.067	0.068	0.985	.326
4. ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	0.347	0.056	6.190	.000*
5. ด้านความเสมอภาคในองค์กร	-0.017	0.046	0.710	.710
F = 50.494, p = .000, Adj R ² = 0.535				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (AFC) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (DHC) มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 2 และ 4 สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านความเสมอภาคในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม (JOS) ได้ดังนี้

$$JOS = 1.545 + 0.103AFC + 0.162SHE + 0.347DHC$$

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	B	Std.Error	t	Sig.
(Constant)	2.098	0.193	10.892	0.000*
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.075	0.040	1.894	0.060
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.288	0.083	3.468	0.001*
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	-0.120	0.071	-1.694	0.092
4. ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	0.350	0.059	5.948	0.000*
5. ด้านความเสมอภาคในองค์กร	-0.055	0.049	-1.139	0.364
F = 7.650, p = 0.000, Adj R ² = 0.179				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (SHE) และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (DHC) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ 4 สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (AFC) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (GAS) และด้านความเสมอภาคในองค์กร (CON) ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยรวม จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยรวม ได้ดังนี้ $WOS = 2.098 + 0.288SHE + 0.350DHC$

อภิปรายผล

1. พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานและด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรทุกคนมีความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ได้แก่ สถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย องค์กรให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธภา รัตริชชานนท์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน คือ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2. พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรขององค์กรต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณา คมสัน (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งผลตอบแทนนั้นเป็นทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปด้วยความเต็มใจ

3. พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายตามความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติงานตามกระบวนการและมาตรฐาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและด้านการสร้างความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการปฏิบัติงานตามกระบวนการขององค์กรหรือมาตรฐานวิชาชีพปฏิบัติงานโดยใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2543) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ในองค์กร และการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ต่างๆ ต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งองค์กรต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้เพื่อให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธภา รัตริชชานนท์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน คือ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีความต้องการสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายหรือมีความเสี่ยง รวมถึงมีอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งมีความต้องการโอกาสในการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธชัย ฮารีบิน (2565) พบว่า พนักงานมีระดับของสมรรถนะด้านทัศนคติการปรับตัว

การเว้นระยะห่างทางสังคม และคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เสี่ยงให้เกิดอุบัติเหตุต่อผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีมลภาวะทางด้านเสียง ฝุ่นควัน ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สรุปผลการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID-19 พบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีหากบุคลากรได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เพียงพอ มีสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยไม่เสี่ยงให้เกิดอุบัติเหตุกระทบต่อสุขภาพอนามัยทั้งร่างกายจิตใจ รวมถึงองค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอจะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมีนโยบาย มีการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรและวางแผนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็น และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด
2. ควรเพิ่มตัวแปรอิสระที่สะท้อนถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2565). จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงาน. สืบค้นจาก <https://pd.msu.ac.th/staff/hr>.
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). รายงานประจำปี 2563. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กาญจนา ณ ลำพูน. (2550). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน (วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- กานดา แซ่หลิว. (2560). ศักยภาพทางการบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

- ธนัชชา จันคนา. (2564). คุณภาพชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานราชการที่มีผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 กรณีศึกษา: กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. *วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ*, 2(3), 50.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นจาก <http://www.web.msu.ac.th/msucont.php?mn=mhistory>.
- มัทวัน เลิศคุณวิงศา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ภูริชญา มัชฌิมานนท์. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ยุทธชัย ฮารีปิน. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปรับตัวและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New normal) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.
- รมย์ชลิ สุวรรณชัยรักษ์. (2556). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2555). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธภา รติรัชชานนท์. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. *วารสารคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา*, 3(1), 101.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนัชชการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- อรอุมา คมสัน. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- Aaker, D. A., Kumar, V., and Day, G. S. (2005). *Marketing research*. (7th ed.). New York: John Wiley and Son.
- Bowin, R. B., and Harvey, D. (2000). *Human resource management: An experimental approach* (2nd ed). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, F. (1995). *The Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Huse, E. F., and Commings, T. G. (1985). *Organization and Development and Change*. Minnesota: West Publishing.
- Milton, L. B., and James, C. N. (1968). *Industrial psychology*. New York: Haper & Row.
- Nunnally, J. C., and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it. *Sloan management Review*. Review, 5(1), 11-21.