

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

EFFECTS OF QUALITY OF WORK LIFE AND MEANINGFULNESS OF WORK ON JOB BURNOUT AMONG EMPLOYEES OF THE NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION

มนตรี ตรีอารณไพศาล^{1*} และ ดวงพร พุทธวงศ์²

MONTREE TREEARPORNPAISARN^{1*} and DAUNGORN PUTTAWONG²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ค่าคุณภาพของเครื่องมือ คือ ค่าความตรงเชิงเนื้อหา 0.67 - 1.00 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.83 - 0.95 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลจากการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. แต่การรับรู้คุณค่าของงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ได้ร้อยละ 13

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ; การรับรู้คุณค่าของงาน ; ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ; สำนักงาน กสทช.

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master Student, Program in Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Assistant Professor, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author, Email: montree_t@mail.rmUTT.ac.th

Received: Feb 24, 2021, Revised: Mar 17, 2021, Accepted: Mar 20, 2021

ABSTRACT

The purposes of this research were to study influencing of quality of work life and meaningfulness of work to job burnout. The samples were 283 operational staff in Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission. The research instrument was a questionnaire. The quality of the instrument was content validity of 0.67 - 1.00 and reliability of 0.83 - 0.95. The statistics used multiple regression analysis.

The findings revealed that quality of work life not affected employee job burnout but meaningfulness of work performed affected employee job burnout at a statistically significant level of .05. Furthermore, meaningfulness of work measured can predict an overall job burnout rate of 13% for NBTC employees.

Keywords: Quality of Work Life ; Meaningfulness of Work ; Burnout ; Office of NBTC

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยดำเนินงานพัฒนาประเทศตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (วิชาญทรายอ่อน, 2559) เป็นยุคที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการภายในองค์กร อันเป็นผลจากการพัฒนาและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้ภาครัฐต้องเร่งดำเนินการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนเป็นรูปแบบดิจิทัล (มีศักดิ์ แสงศิลา และคณะ, 2563) โดยมีแนวทางการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 - 2580) ซึ่งให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในด้านคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ และมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการที่เป็นการพัฒนาแบบครอบคลุม ทั้งถึง และนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่เป็นการพิจารณาจาก 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ราชกิจจานุเบกษา" 2562, 18 เมษายน) ทำให้หน่วยงานของภาครัฐ ต้องวางแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าว ซึ่งส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่

ภาครัฐระดับปฏิบัติการ ที่จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตนเอง ในด้านต่าง ๆ เป็นต้นว่า ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนดเป็นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินการให้บริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ การพัฒนาความรู้ความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง

อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ตลอดจนการที่ต้องเรียนรู้กระบวนการการให้บริการในยุคดิจิทัลซึ่งมีความแตกต่างจากอดีต อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ซึ่งมีสาเหตุจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและ ระยะเวลาการทำงาน เป็นต้น 2) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะงานที่รับผิดชอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ระบบบริหาร (Gorji, 2011; Lasalvia et al., 2009) ทั้งนี้ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะที่พบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้อื่นนั้น ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced personal accomplishment (Leiter, Maslach, & Frame, 2014)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม โดยมีนโยบายสำคัญประการหนึ่งที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20 ปี) คือ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีมาตรฐาน มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสร้างองค์การแห่งความสุขและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี (สำนักงาน กสทช., 2562) ที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ มีความรู้สึกดีต่องานที่ปฏิบัติ มีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จอย่างมีความสุข เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าในการทำงานของตนเอง และต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เป็นการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการรับรู้คุณค่าของงาน (Job Meaningfulness) (Han, Sung, & Suh, 2020) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม หากผู้ปฏิบัติงานไม่รับรู้คุณค่าของงานในการทำงานของตน อาจจะก่อให้เกิดความกดดัน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน ก่อให้เกิดงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ขณะที่ผลการวิจัยของ สมทรง คันทณี และวริศรา วงษ์เตมีย์ (2561) และ พรพิมล พงษ์โหมด (2561) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งแสดงว่า เมื่อมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะสูง แต่ถ้ามีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

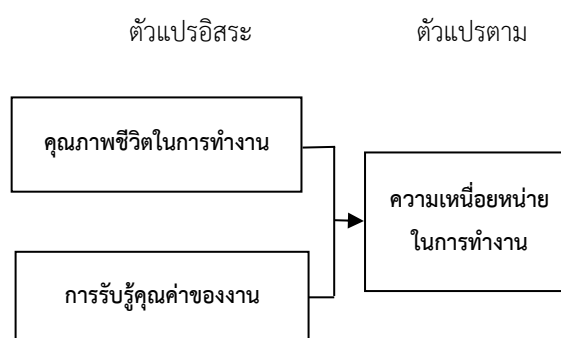
จะเห็นได้ว่าสำนักงาน กสทช. ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการทำงานที่แตกต่างจากการทำงานแบบเดิมเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังต้องบูรณาการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันทั้งหมด ทำให้พนักงานของสำนักงาน กสทช. ต้องเรียนรู้กระบวนการการทำงานแบบใหม่เกือบทั้งหมด ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและ

การรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.
2. การรับรู้คุณค่าของงาน มีผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. มีอายุการทำงานไม่ต่ำกว่า 6 เดือน จำนวน 675 คน ผู้วิจัยใช้วิธีกำหนดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 252 ตัวอย่าง แต่เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 283 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---------|-----------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก |
| ระดับ 4 | หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย |
| ระดับ 3 | หมายถึง เห็นด้วยเล็กน้อย |
| ระดับ 2 | หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| ระดับ 1 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก |

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องรายด้าน (index of item-objective congruence, IOC) ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และความถูกต้องของภาษา และดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องรายด้านเท่ากับ 0.67 - 1.00 จากนั้น นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธี Cronbach's alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการ

ทำงาน เท่ากับ 0.95 ตัวแปรการรับรู้คุณค่าของงาน เท่ากับ 0.92 และตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ 0.83

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ให้กลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2563 และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับจำนวน 283 ชุด ซึ่งเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างมาก
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ที่แสดงผลการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพสมรส/อายุ/ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานภาพสมรส		
โสด	189	66.8
สมรส	94	33.2
รวม	283	100.0
2. อายุ		
20 - 30 ปี	124	43.8
31 - 40 ปี	129	45.6
41 - 50 ปี	27	9.5
51 - 60 ปี	3	1.1
รวม	283	100.0
3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	169	59.7
5 - 10 ปี	108	38.2
11 - 15 ปี	4	1.4
26 - 30 ปี	2	0.7
รวม	283	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะโสด อายุ 31-40 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.8 45.6 และ 59.7 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงาน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ($SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความภูมิใจในองค์กรในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ($SD = 0.68$) รองลงมาคือด้านธรรมวินัยในองค์กร ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคง ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 3.87 3.79 3.68 3.65 3.55 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64 0.81 0.75 0.75 0.65 0.81 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

โดยมีผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่า พนักงานมี

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ($SD = 0.46$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความตั้งใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($SD = 0.50$) รองลงมาคือ ด้านการตั้งเป้าหมาย ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ ด้านความหวัง ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ด้านการรู้จักเลือก ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 4.53 4.50 4.47 4.42 4.40 4.30 4.12 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 0.54 0.59 0.53 0.47 0.66 0.58 0.82 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ	3.68	0.75	เห็นด้วยมาก
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	3.87	0.81	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.79	0.75	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	4.11	0.64	เห็นด้วยมาก
5. ด้านสังคมสัมพันธ์	3.55	0.81	ค่อนข้างเห็นด้วย
6. ด้านธรรมวินัยในองค์กร	4.15	0.66	เห็นด้วยมาก
7. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน	3.65	0.65	เห็นด้วยมาก
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	4.24	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวม	3.84	0.56	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน

การรับรู้คุณค่าของงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านการรู้จักตนเอง	4.42	0.47	เห็นด้วยมากที่สุด
2. การรักษาสมดุลในชีวิต	4.12	0.82	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการรู้จักเลือก	4.30	0.58	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ	4.50	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	4.40	0.66	เห็นด้วยมากที่สุด
6. ด้านความตั้งใจ	4.60	0.50	เห็นด้วยมากที่สุด
7. ด้านการตั้งเป้าหมาย	4.53	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด
8. ด้านความหวัง	4.47	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวม	4.42	0.46	เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

จากผลการทดสอบการถดถอยแบบหลายตัวแปร และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงาน พบว่า การรับรู้คุณค่าของงาน มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ได้ร้อยละ 13 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5.37	0.49		10.85	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	-0.21	0.11	-0.13	-1.96	0.051
การรับรู้คุณค่าของงาน	-0.53	0.13	-0.27	-3.95	0.000
R = 0.367; R Square = 0.134; F = 21.742; Sig. = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวมของคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นในภาพรวมของการรับรู้คุณค่าของงานในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยที่พนักงานมีความภูมิใจในองค์กร ได้รับความเป็นธรรมในองค์กร มีความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน มีสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และมีสังคมสัมพันธ์ที่ดี

นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความศรัทธาในงานที่ทำ มีความหวังในผลของการทำงาน รู้จักตนเอง เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รู้จักเลือก และสามารถรักษาสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ปิยภิญญา โชติวนิช และคณะ (2563) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในการทำงานของตนเอง โดยทำงานที่มีความหมายและมีคุณค่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจและมีความยุติธรรม รวมทั้งมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข และสอดคล้องกับ Cuzzocrea and Laws (2020) ซึ่งพบว่า การรับรู้คุณค่าของงาน เป็นการรับรู้ว่างานที่ทำเป็นสิ่งมีคุณค่าส่งผลในด้านบวกต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อยากทำงาน ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนและบรรลุเป้าหมายตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดได้

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้คุณค่าของงาน มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจาก คือ มีการรู้จักตนเองถึงขีดความสามารถและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถรักษาสอดคล้องกับชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว รู้จักเลือกสิ่งที่ดีให้กับตนเอง มีศรัทธาในงานที่ทำและเชื่อมั่นในอาชีพว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความตั้งใจและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งยังมีความหวังและการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ พบว่าความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน มีแนวโน้มส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยพบว่า เมื่อบุคลากรมีความเครียดในการทำงานสูง ส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง เพราะความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับ

บุคคลอื่น จึงส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ อาจจะออกมาในรูปแบบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุป การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบใหม่ คือ การรับรู้คุณค่าของงาน มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

องค์กรสามารถเพิ่มการรับรู้คุณค่าในงานของพนักงาน ด้วยการเสริมการรู้จักตนเองของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยเพิ่มความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ เรียนรู้

ถึงขีดความสามารถของตนเอง สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นได้ และคำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ รักษาสมดุลในชีวิตระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวให้มีความเหมาะสม รู้จักเลือกว่าสิ่งไหนดีกับตนเอง เพิ่มความศรัทธาในงานที่ทำ เสริมสร้างความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความตั้งใจและตั้งใจเป้าหมายในชีวิตการทำงานอย่างมีความหวังว่าจะประสบความสำเร็จในชีวิต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม หรือศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ให้บริการประชาชนโดยตรง เช่น ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน หรือออกใบอนุญาต เนื่องจากส่วนงานดังกล่าวอาจมีระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าส่วนงานอื่น

2. ผู้วิจัยอาจศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [2] ดุษฎี อุดมอิทธิพงศ์ และคณะ. (2557). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา, 8(2), 40-53.
- [3] ปิยณัฐ ไซตวนิช และคณะ. (2563). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารนักบริหาร, 40(2), 81-94.
- [4] แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580). (2562, 18 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 136 ตอนที่ 51 ก.
- [5] พรพิมล พงษ์โหมด. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [6] มิคศักดิ์ แสงศิลา และคณะ. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยใช้เทคนิค 7Cs. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 6(2), 222-231.
- [7] วิชาญ ทรายอ่อน. (2559). ประเทศไทย 4.0. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- [8] สมทรง คันธนที และวริศรา วงษ์เดมิย์. (2561). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของนักบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2561 นวัตกรรมจัดการ. สังคมสีเขียวเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. ปทุมธานี.

- [9] สำนักงาน กสทช. (2562). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561-2564). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.
- [10] Cuzzocrea, V., & Laws, J. (2020). *Value of Work: Updates on Old Issues*: BRILL.
- [11] Gorji, M. (2011). The effect of job burnout dimension on employees' performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 1(4), 243.
- [12] Han, S. H., Sung, M., & Suh, B. (2021). Linking meaningfulness to work outcomes through job characteristics and work engagement. *Human Resource Development International*, 24(1), 3-22.
- [13] Lasalvia, A., Bonetto, C., Bertani, M., Bissoli, S., Cristofalo, D., Marrella, G., Lazzarotto, L. (2009). Influence of perceived organisational factors on job burnout: survey of community mental health staff. *The British Journal of Psychiatry*, 195(6), 537-544.
- [14] Leiter, M. P., Maslach, C., & Frame, K. (2014). Burnout. *The encyclopedia of clinical psychology*, 1-7.