อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง 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 ตรีอาภรณ์ไพศาล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ Effects of Quality of Work Life and Meaningfulness of Work on Job Burnout among Employees of the National Broadcasting and Telecommunications Commission
ชื่อ - นามสกุล	นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงค์, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2563

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยอดยิ่ง ธนทวี, Ph.D.)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ด.)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงค์, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ตันโช, ปร.ด.)
วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ชื่อ - นามสกุล	นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงค์, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. จำนวน 283 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test แบบ Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์และการรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่ทำมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์และการรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่ทำสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ได้ร้อยละ 18

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สำนักงาน กสทช.

Independent Study Title	Effects of Quality of Work Life and Meaningfulness of Work on Job Burnout among Employees of the National Broadcasting and Telecommunications Commission
Name - Surname	Mr. Montree Treearpornpaisarn
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Daungporn Puttawong, Ph.D.
Academic Year	2020

ABSTRACT

This independent study aimed to examine the influence of different personal factors on job burnout and to investigate the relationship between quality of work life (QWL) and meaningfulness of work with the incidence of job burnout experienced by employees of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC).

The sample group used in this study comprised 283 NBTC employees. The instrument used to collect data was a questionnaire. Statistical methods used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, one-way ANOVA, Pearson Correlation Coefficient, and Multiple Linear Regression.

The study results showed that variations in employees' marital status and length of service had differences in job burnout at a statistically significant level of 0.05. QWL in the human relations dimension and meaningfulness of work measured as personal faith in the work performed affected employee job burnout at a statistically significant level of 0.05. Furthermore, it was found that QWL in the human relations dimension and meaningfulness of work measured as personal faith in the work performed can predict an overall job burnout rate of 18% for NBTC employees.

Keywords: quality of work life, meaningfulness of work, job burnout, NBTC

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงค์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้ทำการวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี ประธานกรรมการสอบ และกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน ที่ได้ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความชัดเจน ครบถ้วนและสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริง

ขอขอบพระคุณคณะครูอาจารย์ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ โครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ ที่ให้การสนับสนุน บริการและให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี และที่สำคัญขอขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ น้อง ที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษาสามารถทำงานสำเร็จไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ หากงานวิจัยในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล

สารบัญ

หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย (3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (4)
กิตติกรรมประกาศ (5)
สารบัญ (6)
สารบัญตาราง (8)
สารบัญภาพ (11)
บทที่ 1 บทนำ 12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 14
1.3 สมมติฐานการวิจัย 14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย 14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย 16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย 18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 19
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 20
2.1 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน 20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณค่าของงาน 27
2.3 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 33
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 46
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 47
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 51
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลนำสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 51
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 54
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 83
5.1 สรุปผลการวิจัย 83
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย 89
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 92
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและการวิจัยในอนาคต 93

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม 94
ภาคผนวก 97
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 98
ภาคผนวก ข ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 106
ภาคผนวก ค ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา 108
ภาคผนวก ง หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม 112
ประวัติผู้เขียน 117

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน 44

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 54

ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 55

ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย 56

ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 57

ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน 57

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ 58

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านธรรมนูญในองค์การ 59

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน 59

ตารางที่ 4.9 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร 60

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. 60

ตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการรู้จักตนเอง 61

ตารางที่ 4.12 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต 62

ตารางที่ 4.13 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการรู้จักเลือก 63

ตารางที่ 4.14 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ 63

ตารางที่ 4.15 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม 64

ตารางที่ 4.16 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านความตั้งใจ 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.17 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการตั้งเป้าหมาย 65

ตารางที่ 4.18 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านความหวัง 65

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. 66

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 67

ตารางที่ 4.21 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น 67

ตารางที่ 4.22 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 68

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. 68

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 69

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 70

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 71

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับอายุกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 72

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 73

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 74

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 75

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน 76
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร 77
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 79
ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตในการทำงานและ การรับรู้คุณค่าของงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 80
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของคุณภาพชีวิต ในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน 80
ตารางที่ 4.37 สรุปตัวแปรอิสระแบบรายด้านมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 82

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย 18
ภาพที่ 4.1 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช 78

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันคนได้แสวงหาความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และง่ายต่อการดำเนินชีวิต เนื่องจากสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันสูง ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงาน การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การแพทย์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นพื้นฐานที่เป็นตัวแปรของคำว่าคุณภาพชีวิต และจากหนึ่งในสามของการดำรงชีวิตในแต่ละวันคือการทำงาน ดังนั้น การทำงานจึงเป็นสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมด้วย และหากคุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีจะสามารถบอกได้ถึงสภาพของเศรษฐกิจ การแพทย์ การศึกษา และการคมนาคมขนส่ง ได้อีกด้วย

ภาครัฐของไทยกำลังเผชิญกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว และผันผวน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ มีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทในการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุกและจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เน้นการมองภาพกว้างและมองการไกลในทุกมิติ

จากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20 ปี) ประเด็นด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 - 2580) ทำให้ภาครัฐทั้งหมดต้องวางแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนแม่บท ซึ่งส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่รัฐระดับปฏิบัติการ เนื่องจากหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้นและต้องเรียนรู้กระบวนการการให้บริการในยุคดิจิตอลที่ต่างจากในอดีต ทำให้เกิดขาดสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรและอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยส่งผลกระทบทั้งทางด้านตัวบุคคลและด้านสังคม (McConnell, 1982) ซึ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรในการทำงานมาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลเมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายแล้วจะส่งกระทบ 3 ด้านคือ ผลต่อตนเอง ต่อองค์การ และต่ออาชีพ

ดังกล่าวข้างต้น สภาพการทำงานที่มีปริมาณงานมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ และยังส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ด้วยงานที่มีปริมาณมากเกินจากที่บุคลากรจะสามารถทำงานให้ออกมาได้อย่างมีคุณภาพ มีทัศนคติด้านลบกับงานที่ทำอยู่จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติและพฤติกรรมไปทางด้านลบ การแสดงออกของลักษณะของความสูญสิ้นทางกายภาพของบุคคล ที่รู้สึกไร้ค่าและสิ้นหวัง เป็นภาวะหมดสิ้นแล้วทางอารมณ์ และเกิดการพัฒนาการรับรู้ตนเองและทัศนคติในทางลบ

ที่มีต่องาน ชีวิตและคนอื่น ๆ เป็นความรู้สึกหมดหวัง ไร้ซึ่งความพึงพอใจ และล้มเหลวในความพยายามสู่ความเป็นเลิศ (Pine and Aronson, 1988)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม จากภารกิจที่มีความสำคัญระดับประเทศ บุคลากรขององค์กรจึงมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนนโนบายขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ เชี่ยวชาญตามที่หน่วยงานกำหนด ถ้าบุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าในการทำงานของตนเองแล้วนั้น นับเป็นแรงจูงใจหนึ่งที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อผลงานออกมาดีจะเปรียบเสมือนเป็นรางวัลให้กับตนเองและเมื่อทำในสิ่งที่ตนเองรักและต้องการทำจะเป็นการช่วยให้เกิดความคิดในการสร้างสรรค์ (Sternberg, 1999, p.10) จากเหตุปัจจัยต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้คุณค่าของงาน (Job Meaningfulness) เพราะเมื่อมีความรู้สึกดีต่องานที่ปฏิบัติว่าเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์เป็นหน้าที่สำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ มีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จอย่างมีความสุข แต่ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานไม่รับรู้คุณค่าของงานในการทำงานของตน อาจจะก่อให้เกิดความกดดัน และความเหนื่อยล้าในการทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน ก่อให้เกิดงานที่ไร้ประสิทธิภาพ (ณัฐธิดา, 2559)

นโยบายของสำนักงาน กสทช. มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20 ปี) ทั้งงานเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชนและได้มีแนวทางในการพัฒนาแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ อาทิ การบูรณาการขั้นตอนการออกใบอนุญาตต่าง ๆ การให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

2. พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อยลดข้อจำกัดทางกายภาพเวลาพื้นที่และตรวจสอบได้ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากลเพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ปรับวิธีการทำงานจาก “การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่าและได้มาตรฐานสากล โดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือเป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมดเชื่อมโยงและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้เสนอความเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวกทันสถานการณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าสำนักงาน กสทช. จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการทำงานที่แตกต่างจากการทำงานแบบเดิมมาก อีกทั้งยังต้องบูรณาการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันทั้งหมด ทำให้พนักงานของสำนักงาน กสทช. จะต้องเรียนรู้กระบวนการการทำงานแบบใหม่เกือบทั้งหมด ซึ่งอาจจะส่งกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

1.3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรในการวิจัยคือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. จำนวน 675 คน (ข้อมูลจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร ณ วันที่ 27 กรกฎาคม 2563)

1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวเปร จำแนกเป็น

1.4.2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personalize)

1) เพศ

2) อายุ

3) สถานภาพสมรส

4) ระดับการศึกษา

5) รายได้ต่อเดือน

6) อายุงาน

1.4.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิด Huse and Cumming, 1985 ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1) ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

5) ด้านสังคมสัมพันธ์

6) ด้านธรรมนูญในองค์การ

7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน

8) ด้านความภูมิในในองค์การ

1.4.2.3 การรับรู้คุณค่าของงาน ตามแนวคิดของ Arnold, 1989 ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการรู้จักตนเอง

2) ด้านการรักษาสมดุลชีวิต

3) ด้านการรู้จักเลือก

4) ด้านความศรัทธาในที่ทำงาน

5) ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

6) ด้านความตั้งใจ

7) ด้านการตั้งเป้าหมาย

8) ด้านความคาดหวัง

1.4.3 ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร

1.4.3.1 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ Maslach and Jackson, 1981 แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)

2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization)

3) ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Personal Accomplishment)

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัยเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 - เดือนมกราคม พ.ศ. 2564

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้รับนโยบายขององค์การและผู้บริหารและนำมาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีความพึงพอใจ มีสุขภาพกาย และจิตใจที่ดีจากการทำงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จ พร้อมทั้งมีความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาตามแนวคิดของ Huse & Cummings (1985) ประกอบด้วย 8 ด้าน

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง บุคลากรระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ถึงการได้รับรายได้ในการทำงานได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า เพียงพอ และมีความเหมาะสมเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง บุคลากรระดับปฏิบัติการรับรู้ว่าได้ปฏิบัติงานในสภาพที่ทำงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานส่งผลถึงความปลอดภัยไม่เสี่ยงอันตราย ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Development of human capacities) หมายถึง บุคลากรระดับปฏิบัติการรับรู้ได้ถึงโอกาสที่ได้รับในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ โดยสามารถพิจารณาได้จากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ งานที่พนักงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่าสำคัญ และงานที่พนักงานได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงาน

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง บุคลากรระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ถึงโอกาสที่จะสามารถก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคงในอนาคต

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการที่เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานในที่ทำงาน มีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า บุคลากรได้รับการยอมรับ และมีโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง บุคลากรระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ถึงความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อพนักงานเท่าเทียมกันอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิ และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงบรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาค และยุติธรรม

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคลากรระดับปฏิบัติการมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างช่วงเวลาการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง บุคลากรระดับปฏิบัติการรับรู้ถึงความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง โดยได้รับรู้ว่าองค์การมีการอำนวยประโยชน์ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การรับรู้คุณค่าของงาน (Perception of Job Meaningfulness) หมายถึง การรับรู้ว่างานที่ทำมีคุณค่า เป็นความพร้อมในการทำงาน การรู้จักเข้าไปมีส่วนร่วมในงานและแยกออกจากงานได้อย่างเหมาะสม เป็นลักษณะทางนามธรรมที่มีกรอบแนวคิดทางจิตวิญญาณในการควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติบทบาทหน้าที่ในงานให้เกิดความสำเร็จ โดยมีการพัฒนามาจากความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของคน สิ่งแวดล้อม ความรู้และประสบการณ์ เป็นการสั่งสมการให้ความหมายหรือตีค่าจากการทำงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละคน แนวคิดของ Arnold (1989) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1. การรู้จักตนเอง (Awareness) หมายถึง การรับรู้ถึงสถานะ บทบาท ความสามารถของตนเองในการทำงาน การเคารพบุคคลอื่นในฐานะบุคคล การรู้ถึงความต้องการของตนเองและผู้อื่น

2. การรักษาสมดุลในชีวิต (Achieving Balance) หมายถึง การจัดเวลาให้กับกิจกรรมในครอบครัวการทำงาน การศึกษาและการพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม

3. การรู้จักเลือก (Making Choice) หมายถึง การเผชิญหน้าต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงด้วยความกระตือรือร้น การเลือกที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดความก้าวหน้าในชีวิต

4. ความศรัทธาในงานที่ทำ (Detach Concern) หมายถึง ความเชื่อถือและความเลื่อมใสศรัทธา ของบุคลากรระดับปฏิบัติการว่าเป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์ต่อคนทั่วไปและเป็นอาชีพที่เสียสละ

5. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruistic Egotism) หมายถึง การทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่วนรวมทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยไม่รู้สึกขัดกับความต้องการของตนเอง

6. ความตั้งใจ (Free Will) หมายถึง การทำงานต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจและเห็นประโยชน์ของงาน ทำให้รู้สึกว่างานนั้นไม่หนักและยากเกินความสามารถ ไม่ต้องใช้ความอดทนมากในการทำงาน

7. การตั้งเป้าหมาย (Developing Goals) หมายถึง การมีจุดประสงค์ในงานที่ชัดเจน รับรู้ว่ามีความเป็นไปได้ รวมทั้งรู้วิธีการที่จะนำไปสู่จุดหมายด้วย

8. ความหวัง (Fostering Hope) หมายถึง สิ่งที่รอคอยจากการทำงานทำให้เกิดความอดทนและมีกำลังใจในการทำงานอย่างไม่ท้อถอย

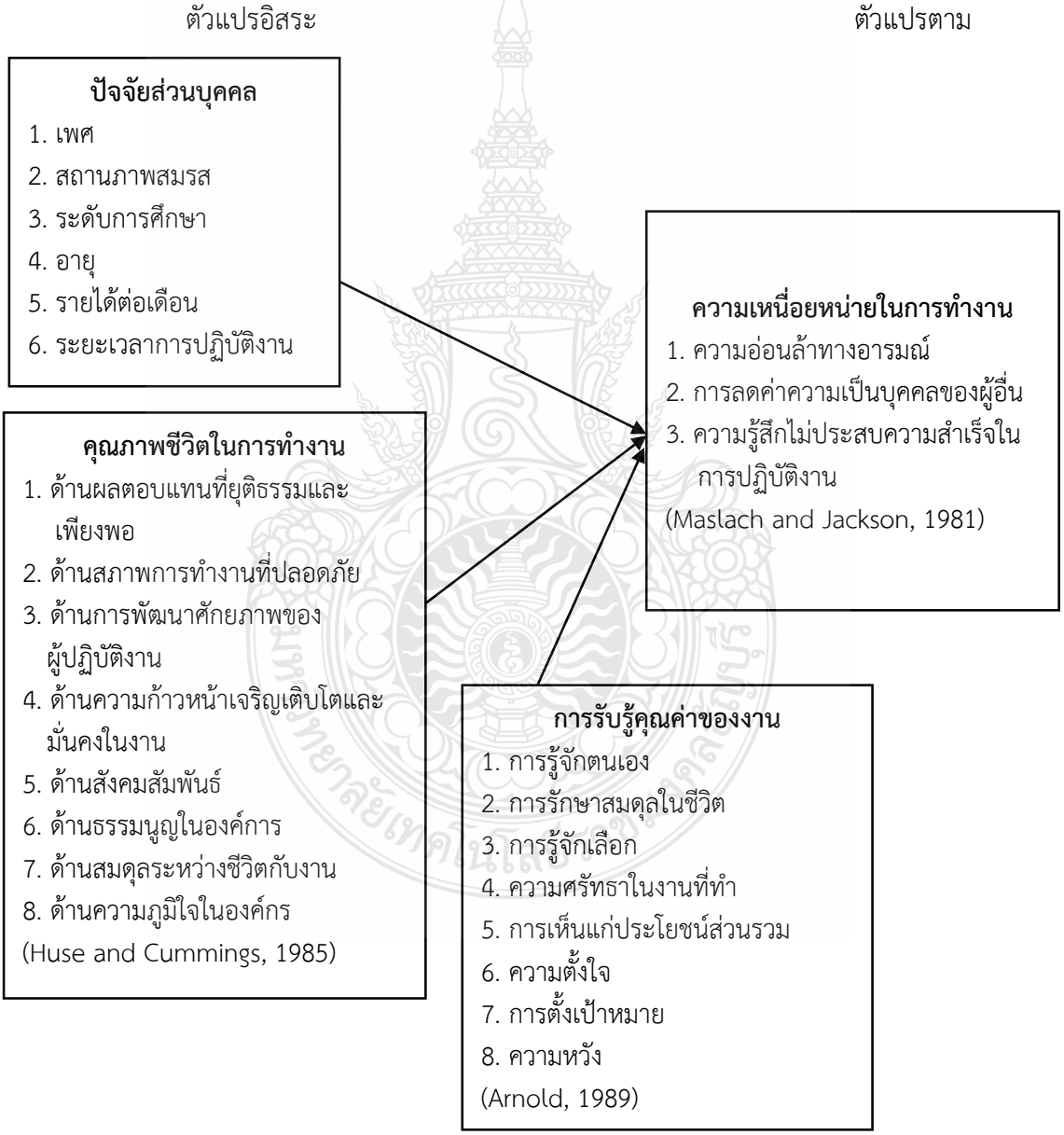
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) หมายถึง ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นและการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่ต้องเผชิญกับความครียดจากการทำงานอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลานาน ทำให้ส่งผลกระทบทางลบทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นอกจากนั้นยังส่งผลกระทบไปยังคนรอบข้างและต่อองค์การโดยศึกษาตามแนวคิดของ Maslach and Jackson (1981) ซึ่งแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจในการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่น มีความรู้สึกคับข้องใจ รวมถึงรู้สึกว่าตนมีปริมาณงานมากเกินไป

2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเย็นชากับคนรอบข้าง มีทัศนคติด้านลบต่องานและบุคคลอื่นรวมถึงความใส่ใจในงานและคนรอบข้างลดลง

3. ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced personal accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองล้มเหลวและมีคุณค่าน้อยลง ความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง เกิดความรู้สึกสิ้นหวังเมื่อนึกถึงอนาคต ขาดความมั่นใจในตนเองและคิดว่าบุคคลอื่นไม่ไว้วางใจตนเอง

1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. ทราบถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลปัจจุบันของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

2. ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าในงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

3. ทำให้ทราบได้ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้บุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

4. ใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวิจัยสำหรับนักวิจัยที่มีความสนใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องและเป็นแนวทางในการเพิ่มองค์ความรู้และความเข้าใจที่จะอธิบายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้เกิดความเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น

1.7.2 ประโยชน์ในเชิงการปฏิบัติ

1. เป็นแนวทางในการจัดการความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ให้อยู่ในระดับที่ปลอดภัยและเหมาะสมของบุคลากร

2. เป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่มีโครงสร้างนโนบาย ลักษณะการทำงานคล้ายกับ สำนักงาน กสทช. เพื่อใช้ประกอบในการวางแผนเกี่ยวกับการลดปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ได้นำแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีความสัมพันธ์กับหัวข้องานวิจัยมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณค่าของงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse และ Commings (1985, p. 198 - 199) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ประสิทธิผลขององค์การ อันเนื่องมากจากความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การ และทำให้กำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน อีกทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะช่วยให้ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย

Guest (1979, p. 70) นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ปฏิกิริยาของแต่ละบุคคลต่อการทำงาน หรือเป็นผลที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน อาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานของบุคคล

Davis และ Newstrom (1989, p. 387) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของความไม่พอใจหรือความพอใจของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีความประสงค์ที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีและมีความเหมาะสมที่สุดสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลดีในทางเศรษฐกิจสำหรับองค์กร

Robbins (1991, p. 670) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นกระบวนการที่องค์การได้ตอบสนองสิ่งที่พนักงานต้องการ จากการพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลกระทบในการทำงานของพนักงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิด

ที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันของพนักงานเพื่อที่จะทำให้องค์กรมีความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วม

Mondy และ Noe (1996, p. 45) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ขอบเขตของปัจจัยทั้งหมดที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานภายในองค์กร หรือระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในการทำงน

Quible (1996, p. 326) กล่าวว่าความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการบริหารที่มีผลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นจากการบริหารเป็นปัจจัยสำคัญของสถานภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และองค์การมีการสนับสนุนที่หลากหลาย ผลของกระบวนการบริหารทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานช่วยทำให้ทัศนคติและกำลังใจของพนักงานดีขึ้น ซึ่งมีผลทางบวกต่อผลผลิตทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ เมื่อคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นพนักงานจะมีความรู้สึกทางบวกกับงานและกับองค์การ

Cumming และ Worley (1997, p. 303 - 304) กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจในงานและความมีสุขภาพจิตที่ดี ที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานโดยมีตัวชี้วัด เช่น ความก้าวหน้า, ผลตอบแทน, ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น และอีกความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง วิธีการที่องค์การนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ ตัวอย่างเช่น การสร้างความสำคัญให้กับงานที่พนักงานรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานเห็นว่างานที่ตนได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีความสำคัญ และมีความหมายต่อองค์การ โดยนำระบบการจัดการทีมงานที่มีประสิทธิภาพ แรงงานสัมพันธ์มาใช้ในองค์การ เป็นต้น

ศรัญญา ปีตินรเศรษฐ์ (2553, น. 10) กล่าวว่าคำว่า "คุณภาพชีวิตการทำงาน" สามารถพิจารณาแยกคำมาจาก คำ 3 คำ คือ "คุณภาพ" (Quality) "ชีวิต" (Life) และ "การทำงาน" (Working) คำว่า คุณภาพหมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากหรือน้อยต่างกัน เช่น ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคล และความเป็นเลิศชี้วัดได้จาก การเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานซึ่งแต่ละวิชาชีพได้กำหนดไว้ "ชีวิต" หมายถึง ความเป็นอยู่ และคำว่า "การทำงาน" หมายถึง การทำหน้าที่กิจกรรมที่ต้องทำ ดังนั้น เมื่อนำความหมายของคำทั้ง 3 คำมารวมกัน เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ก็หมายถึง การทำหน้าที่เพื่อให้ชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ ซึ่งวัดได้จากการเปรียบเทียบการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนด

สุคนธ์ทิพย์ พันธ์มณี (2553, น. 17) ได้สรุปคุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและปัญหากับสังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจมีความพร้อมทางกายภาพ สามารถแสวงหาสิ่งที่ปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ ปราศจากโรคภัย มีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิต ได้รับการยอมรับนับถือ มีความอิสระจากความต้องการ และสามารถดำเนินชีวิตที่ชอบธรรมสอดคล้องกับสถานภาพแวดล้อมและค่านิยมของสังคม

กัลยารัตน์ มีลาภ (2553, น. 11) อธิบายถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นธรรมและเพียงพอ

Andrew J. Dubrin, Yves Delamotte และ Shin-ichi Takesawa (1984, อ้างใน เพียรสว่าง บูชา, 2553 น. 16) ได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์อื่นๆ ความก้าวหน้าในงาน ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่แคบ คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปรับปรุงองค์การและลักษณะงาน ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องความพอใจในงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่ที่มีความหมายเทียบได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) การคุ้มครองแรงงาน (Worker's Protection) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace)

เพียรสว่าง บูชา (2553, น. 16) สรุปคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในการทำงานของตนเอง โดยการทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจโดยและมีความยุติธรรม รวมทั้งมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คือการมีผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกทางบวกในการทำงาน อันเนื่องจากการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และส่งผลต่อคุณภาพของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.1.2 องค์ประกอบหรือเกณฑ์ที่ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse และ Cummings (1985, p. 199-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ "รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน" หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สถานภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ "โอกาสพัฒนาศักยภาพ" หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับเลื่อนตำแหน่งในองค์การ โดยทุกคนมีความสามารถมีตำแหน่งเท่าเทียมกัน เป็นสมาชิกขององค์การเหมือนกัน มีสิทธิที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง เช่นกัน และมีความมั่นคงในอาชีพ

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

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

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

Walton (1975, p. 91 - 117) ได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนจะต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับความรับผิดชอบและเงื่อนไขของงานตลอดจนความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การ อย่างไรก็ตาม คำว่า เพียงพอ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความเพียงพอที่ได้จากการทำงานเต็มเวลาในสังคมการทำงานนั้น ๆ ส่วนความเป็นธรรมนั้นเป็นการพิจารณาโดยเปรียบเทียบกับองค์การอื่น ๆ ที่มีการจ่ายผลตอบแทนให้กับงานในลักษณะเดียวกัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy working condition) กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย เสริมสร้างความพึงพอใจในงานโดย

2.1 ชั่วโมงการทำงานต้องมีความเหมาะสม ไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด มีการจ่ายค่าตอบแทนถูกต้องตรงตามเงื่อนไขในการทำงาน และตามกฎหมายแรงงาน

2.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องเหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน

2.3 อายุของผู้ปฏิบัติงานต้องตรงตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดด้วย

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (Opportunity to use and develop human capacities) ในการปฏิบัติงานมีบุคลากรที่มีความสามารถแตกต่างกันองค์การจะต้องพยายามให้บุคลากรแต่ละบุคคลสามารถใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะการทำงานให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การใช้ทักษะหลากหลาย การให้ข่าวสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงชัดเจน และสุดท้ายต้องให้บุคลากรเข้าใจภาพรวมของงานไม่ใช่เข้าใจงานบางส่วนจะทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

4. โอกาสในการก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Opportunity for continued growth and security) กล่าวคือ ในการทำงานต้องมีการปรับปรุงพัฒนาความรู้อยู่เสมอ ไม่เช่นนั้น ความรู้ที่มีอยู่ก็จะล้าสมัยไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นับว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องนำความรู้หรือทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การในอนาคตมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความมั่นคงในการทำงาน (Security) มีรายได้มั่นคง ไม่ถูกเลิกจ้างหรือออกจากงานก่อนเวลาอันควร

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์การ (Social integration in the work organization) หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การ และการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความภาคภูมิใจจะเกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่มีการแบ่งแยก เพศ หรือ เชื้อชาติ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความแตกแยกในการทำงานได้ นอกจากนั้น ความเท่าเทียมกันยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากร เกิดความรู้สึกดี ไม่รู้สึกว่าเป็นพลเมืองระดับล่างขององค์การ

6. การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ (Constitutionalism in the work organization) กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานในองค์การ สมาชิกต้องรู้จักสิทธิของตนเองและต้องรู้ว่าจะปกป้องสิทธิของตนอย่างไร สหภาพแรงงานได้อาศัยกฎระเบียบข้อบังคับในการคุ้มครองสวัสดิภาพของแรงงานในสถานประกอบการ ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญ คือ

6.1 บุคลากรมีความเป็นส่วนตัวในชีวิตครอบครัว โดยนายจ้างไม่สามารถเข้ามายุ่งเกี่ยว

6.2 มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ในกรณีที่ความเห็นไม่ตรงกันกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานโดยไม่มีการใช้กำลัง

6.3 บุคลากรต้องได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ขององค์การที่มีอยู่

7. ความสมดุลระหว่างการงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) กล่าวคือ ในการทำงานอาจส่งผลทางบวก หรือทางลบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคลากรได้ เช่น ผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว การทำงานหนัก ที่ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน หรือการทำงานล่วงเวลา (Over time) อาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว เพราะฉะนั้นความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญ

การทำงานที่มีความสมดุล มีบทบาทที่ชัดเจน เช่น มีตารางการทำงานที่ดีไม่กระทบต่อการใช้เวลาของครอบครัว ก็จะทำให้เกิดปัญหาได้น้อย ไม่ทำให้มีผลต่อการเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี

8. ความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน (Social relevance of work life) กล่าวคือ บุคลากรที่ทำงานโดยรู้สึกมีคุณค่าอันเนื่องจากการทำงาน ช่วยทำให้สังคมดีขึ้น องค์การที่ตนเองทำงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ไม่ทำงานโดยมุ่งหวังเพียงผลกำไร ทำงานแล้วส่งผลที่ดีต่อสังคม ทำให้บุคลากรรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า

Wallace (1974, p. 235) เขียนไว้ในหนังสือ " Identification of Quality of Life Indicators for Use in Family Planning Programs" เกณฑ์ประเมินคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย

1. มีสุขภาพและสวัสดิการ
2. มีการติดต่อสื่อสารกันในสภาพสิ่งแวดล้อมของตน
3. เป็นทรัพยากรมนุษย์
4. สามารถติดต่อกับบุคคลได้ทุกคน
5. มีสติปัญญา ร่างกายและอารมณ์ดี
6. มีการพัฒนาเศรษฐกิจ
7. มีความมั่นคงปลอดภัย

Lewin (1981, p. 47-51, อ้างถึงใน กัลยารัตน์ มีลาภ 2553, น. 13) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะ ได้รับ (Pay and benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (Conditions of employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (Employment stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of work)
5. การปกครองตนเอง (Autonomy)
6. การยอมรับ (Recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (Appeals procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of resources to get work done)
10. ความอาวุโส (Seniority in employment)

Kast และ Rosenzweig (1985, อ้างอิงใน ศรินญา ปูเต๊ะ 2552, น.19) กล่าวถึงเกณฑ์ชี้วัดทางสังคมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคคล จะต้องมีองค์ประกอบ 11 ประการ ดังนี้

1. บุคคลและครอบครัว
2. สุขภาพอนามัยและภาวะโภชนาการ
3. ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม
4. การติดต่อสื่อสาร
5. ความปลอดภัย
6. การศึกษาและการฝึกอบรม

7. การทำงาน

8. สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม

9. รายได้และผลผลิต

10. การมีส่วนร่วมในสังคม

11. วัฒนธรรมและการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Cascio (2003, p. 20 - 27) ให้ความสำคัญกับการทำงานที่เน้นการสร้างความสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย นอกจากนั้นยังเสนอว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) และผลกำไร (Profits) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Job security) บุคลากรต้องสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ ไม่มีการเลิกจ้างบุคลากร โดยที่บุคลากรยังมีความสามารถทำงานได้ตามปกติ รวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุให้กับบุคลากร (Employees retirement program)

2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย (Safe environment) มีระบบการทำงานที่มีการจัดการเรื่องของความปลอดภัยให้บุคลากรในรูปของคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย มีโปรแกรมดูแลเรื่องความปลอดภัยของบุคลากรโดยเฉพาะ

3. ผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable compensation) ผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับต้องเป็นผลตอบแทนที่แข่งขันกับองค์การอื่นที่ประกอบธุรกิจลักษณะอย่างเดียวกันได้

4. ความภาคภูมิใจ (Pride) องค์การที่บุคลากรทำงานต้องสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากร เป็นองค์การที่มีส่วนร่วมในการดูแล และประชาชนให้ความร่วมมือในการรักษาสภาพแวดล้อม ให้ความร่วมมือกับทางการ

5. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee participation) บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีการประชุมสัมมนาให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของทีมงาน

6. การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career development) มีการประชุมอบรม ให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับระดับเลื่อนตำแหน่ง

7. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict resolution) เปิดโอกาสให้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ตลอดเวลา มีการแก้ปัญหาที่เป็นระบบเป็นรูปธรรม

8. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์การ (Communication) มีการติดต่อสื่อสาร การให้ข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและเพียงพอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือทั่วทั้งองค์การ

9. ความมีสุขภาพที่ดี (wellness) มีศูนย์พยาบาลสำหรับรักษาผู้ป่วยศูนย์ทันตกรรม รวมถึงโปรมแกรมการดูแลรักษาสุขภาพ โปรแกรมสันทนาการ และโปรแกรมการให้คำปรึกษา เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Delamotte และ Takezawa (1984, p. 11) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ คือ

1. เป้าหมายที่เป็นแนวปฏิบัติ (Traditional goals) เป็นเป้าหมายที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยวิธีการใหม่ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ตลอดจนผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม

2. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair treatment at work) หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้องค์การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็นแรงงานเพศหญิง หรือเพศชาย

3. อำนาจในการตัดสินใจ (Influence of decisions) การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความสามัคคี และลดความแตกแยก

4. ความท้าทายของงาน (Challenge of work content) งานที่ทำต้องมีความท้าทายให้คนงานเกิดความรู้สึกต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จให้ได้ เมื่อทำสำเร็จจะได้รับผลตอบแทนจากความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

5. ชีวิตการทำงาน (Work life) หมายถึง การทำงานที่เป็นการพัฒนาชีวิตการทำงานของบุคลากรตลอดช่วงอายุงาน โดยมีความสัมพันธ์กับชีวิตครอบครัวและสังคม กล่าวคือ ชีวิตการทำงานครอบครัวและสังคมจะต้องมีความสมดุลกัน

จากแนวคิดทฤษฎีและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงเกณฑ์การชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้สรุปและให้ความหมาย ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลจากประสบการณ์ในการทำงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และความผูกพันธ์ต่อองค์การ และจากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Huse และ Cummings (1985) สามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 องค์ประกอบ เพราะเป็นหลักแนวคิดที่ครอบคลุมในทุกด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาข้อสักถามกับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณค่าของงาน

2.2.1 ความหมายของการรับรู้คุณค่าของงาน

การรับรู้คุณค่า (Meaningfulness) จากพจนานุกรมของ เวบสเตอร์ หมายถึง ความสามารถการเข้าใจ หรือวิเคราะห์ความต้องการหรือการกระทำด้วยความเข้าใจ และหมายถึง คุณภาพหรือวิธีการของการให้ความหมาย Hackman และ Oldham (1980) กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรผู้ให้บริการเมื่อได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้บริหารด้วยการมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย (Skill variety) มีลักษณะเฉพาะเจาะจง (Job specific) มีความสำคัญ (Job significance) และสอดคล้องกับความเชื่อ เจตคติ และค่านิยมของบุคลากรนั้น ทำให้บุคลากรเกิดความ

ภาคภูมิใจ เอาใจใส่ต่องาน มองว่างานนั้นมีความสำคัญ ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจงาน ทำให้ประสิทธิภาพในงานสูงขึ้น

Arnold (1989) ให้ความหมายการรับรู้คุณค่าของงาน ว่าหมายถึง การรับรู้ว่างานที่ทำมีค่า เป็นความพร้อมในการทำงาน การรู้จักไปมีส่วนร่วมในงานและแยกออกจากงานได้อย่างหมาะสมเป็นลักษณะทางนามธรรมที่มีกรอบแนวคิดทางจิตวิญญาณที่จะควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยมีการพัฒนามาจากความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของคนสิ่งแวดล้อม ความรู้และประสบการณ์ เป็นการสั่งสมความหมายในสถานการณ์ต่าง ๆ จากการทำงาน ซึ่งการรับรู้คุณค่าของงานจะมีผลแตกต่างกันไปในแต่ละคน

Spreitzer (1995) กล่าวถึงการรับรู้คุณค่าของงานว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานว่างานที่ทำมีความสอดคล้องกับความเชื่อ เจตคติ และค่านิยมของตนโดยงานจะมีความหมายเมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเอาใจใส่ต่องานและมองว่างานนั้นมีความสำคัญ

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ความหมายของการรับรู้คุณค่าของงาน คือ การรับรู้ว่างานที่ทำเป็นสิ่งมีคุณค่าส่งผลในด้านบวกต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานอยากทำงาน ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและทำให้องค์การสามารถขับเคลื่อนและบรรลุเป้าหมายตามนโนบายขององค์การที่กำหนดได้

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน

การรับรู้ว่างานที่ทำเป็นสิ่งมีค่า มีประโยชน์จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานอยากทำงาน ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์งานในองค์การได้ (วรรณภา โอฐยิ้มพราย, 2545, น. 27) ตามแนวคิดในเรื่องคุณค่าของงานจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยการเพิ่มคุณค่าของงาน แนวคิดที่นิยมใช้กันมาก คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Model) (Hackman & Oldham, 1980) ศาสตราจารย์ทางด้านสังคมและจิตวิทยาองค์การแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และศาสตราจารย์ด้านบริหารธุรกิจและแรงงานสัมพันธ์แห่งมหาวิทยาลัยอิลินอยส์ แบบจำลองนี้สามารถอธิบายความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติได้ และแนวคิดของสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) ที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานมี 3 สภาวะ คือ

1. การรับรู้และเข้าใจความหมายของงาน (Experienced meaningfulness of the work) หมายถึง ระดับความสำคัญจากงานที่ได้ทำ โดยมุ่งเน้นถึงความมีคุณค่าและคุ้มค่าที่จะได้จากการปฏิบัติ

2. การได้รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานที่ทำ (Experienced Responsibility for Outcomes of the Wok) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่ได้มีโอกาสให้รับผิดชอบและเป็นเจ้าของเรื่องนั้น ถ้างานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จด้วยตนของโดยไม่มีผู้ใดให้ความช่วยเหลือ ก็จะเกิดความพึงพอใจมาก

3. การมีโอกาสรู้ถึงผลของงานที่ตนได้ทำ (Knowledge of the Actual Results of the Work Activity) เป็นการเข้าใจและรับรู้ได้จากการปฏิบัติงาน ทำให้ได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติและสามารถประเมินผลของการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

การรับรู้สภาวะทางจิตวิทยาที่กล่าวมาข้างต้นเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในทำงานมากขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งประสิทธิภาพนี้เกิดจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions) 5 ลักษณะ คือ

1. ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมของงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identify) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต และทำงานนั้น ๆ ได้จนสำเร็จและเกิดผลของงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของคนทั้งในและนอกองค์การ และด้านร่างกายรวมไปถึงด้านจิตใจ

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนกระบวนการในการทำงาน การกำหนดระยะเวลาในการทำงาน ทำให้บุคคลเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น

5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติรับรู้ถึงข้อมูลและความชัดเจนของผลลัพธ์ของงานที่ได้ปฏิบัติ โดยมีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติรวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานนั้น จากคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และ ความสำคัญของงาน เป็นการแสดงถึงความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness) ส่วนความมีอิสระในการทำงานแสดงถึงการได้รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย (Experienced knowledge) และผลป้อนกลับของงานแสดงถึงการมีโอกาสทราบถึงผลงานที่ทำออกมาว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด (Experienced Responsibility)

แบบจำลองลักษณะงาน (Job Characteristic Model) (Hackman & Oldham, 1985) แสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลรับรู้ว่าองค์การมีลักษณะงานที่น่าสนใจ งานมีคุณค่า สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานดี เหล่านี้เป็นปัจจัยในการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานสูง เป็นเหตุให้สามารถลดอัตราการขาดงานการลาออกจากงาน ส่งผลต่อระดับของประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะ การรับรู้คุณค่าของงาน (Perception of Job meaningfulness) ตามแนวคิดของ Arnold (1989) ซึ่งประกอบด้วย

1. การรู้จักตนเอง (Awareness) เป็นรับรู้ถึงความสามารถของตนในความเข้าใจและการตัดสินใจจากเหตุการที่เกิดขึ้น เข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับ เข้าใจในสิ่งแวดล้อม ความรู้ ความแตกต่างของบุคคลทำให้เกิดการยอมรับของบุคคลอื่น ๆ การเคารพบุคคลอื่นในฐานะมนุษย์ อีกทั้ง ยังต้องนึกถึงความหวังค่านิยมและความต้องการของตนเองและของบุคคลอื่น ๆ ด้วย

2. การได้รับสมดุล (Achieving Balance) เป็นการจัดสัดส่วนระหว่างครอบครัวการทำงานการศึกษาและกิจกรรมเวลาว่างให้มีความสมดุล โดยรู้ลำดับความสำคัญว่าสิ่งใดควรทำก่อน หลังสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายของพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ ไม่สามารถจัดเวลาให้กับกิจกรรมของชีวิตได้ เช่น การที่มีลูกหรือมีพ่อแม่ที่เจ็บป่วย ไม่สามารถทำงานเต็มเวลา บุคคลเหล่านี้แก้ปัญหาด้วยการลา การสามารถจัดเวลาให้กับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างเหมาะสมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ในชีวิตได้ เช่น ในเวลาปฏิบัติหน้าที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ

เมื่อกลับไปบ้านก็ปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างเต็มที่ และในขณะเดียวกันก็สามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวอื่น ๆ เช่น การทำงานอดิเรกที่ชอบ การอ่านหนังสือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ การออกกำลังกาย การมีสันทนาการในกลุ่มเพื่อน ๆ การไปพักผ่อนกับครอบครัว เป็นต้น

3. การรู้จักเลือก (Making Choice) เป็นปัจจัยหนึ่งของชีวิต ที่ย่อมมีทางเลือกหลาย ๆ ทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย พนักงานจะต้องมีความรู้ สามารถมองและทำนายสถานการณ์ในอนาคตได้ การเผชิญสถานการณ์ใหม่ด้วยความกระตือรือร้น เลือกเพื่อความเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้า เป็นการบริหารจิตให้เข้มแข็งและแจ่มใสอยู่เสมอ

4. ความศรัทธาในงานที่ทำ (Detach Concern) หมายถึง การกระทำตามความต้องการของตนเองในสิ่งที่ดีที่สุดที่บุคคลสามารถทำได้ ทำให้ตนเองรู้สึกว่ามีสวนเกี่ยวข้อง มีส่วนรับผิดชอบ มีความเป็นเจ้าของ อยากกระทำงานนั้นให้สำเร็จตามกำหนด ความศรัทธาในงานที่ทำยัง หมายถึง การกระทำในสิ่งที่ดีที่สุดในเวลานั้น ๆ โดยไม่คำนึงถึงผลจากอดีตที่ผ่านมาและไม่คำนึงถึงผลของอนาคตที่จะตามมาจากการกระทำในปัจจุบัน แต่เป็นการนำความรู้ที่ได้ในอดีตมาเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อความสำเร็จในอนาคต ความศรัทธาในงานที่ทำจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลาการระดับปฏิบัติการ

5. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruistic Egoism) หมายถึง การทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่วนรวม โดยไม่ขัดกับความต้องการของตนเอง

6. ความตั้งใจ (Free Will) คือ การกระทำที่มีความผูกพันกับสิ่งหนึ่งโดยการตัดสินใจกระทำด้วยความเต็มใจ เป็นความแน่วแน่และเชื่อมั่นในตนเองอย่างมีเหตุผล โดยเห็นว่าสิ่งที่ทำเกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์การ ทำให้เต็มใจที่จะทำและรู้สึกว่างานที่ทำไม่มากจนเกินกำลังและไม่ยากเกินความสามารถของตน

7. การตั้งเป้าหมาย (Developing Goals) คือ การกำหนดทิศทางในการกระทำซึ่งใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ การตั้งเป้าหมายเป็นสิ่งกระตุ้นให้ชีวิตมีคุณภาพที่ดีและป้องกันความเหนื่อยหน่ายที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องต่อสู้และทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การตั้งเป้าหมายที่สูงเกินไปจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายได้ ด้วยหตุนี้การตั้งเป้าหมายต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นไปได้ โดยคำนึงถึงความสามารถพิเศษที่จะช่วยให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงเรียนรู้ที่จะขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือจากบุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าเพื่อพาไปสู่เป้าหมายนั้น

8. ความหวัง (Fostering Hope) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้งานมีความหมาย หวังในสิ่งที่ไม่เป็นไปได้ และพร้อมที่จะยอมรับสิ่งที่ผ่านเข้ามาได้ และมองสิ่งที่ผ่านไปด้วยความเข้าใจซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความอดทนในการรอคอย มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานโดย การรับรู้ว่างานนั้นมีคุณค่าจะทำให้มีแรงพลักดันและอดทนต่อข้อด้อยของงานที่ทำได้ การมองงานว่าเป็นสิ่งมีค่ามีประโยชน์จะทำให้เกิดความรักในงาน ความพึงพอใจในงาน อยากทำงาน เกิดความสุขในการทำงาน และหากการรับรู้ที่ไม่เห็นคุณค่าของงานจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายที่จะทำงาน สิ้นหวังและหมดแรงในการทำงาน (Arnold, 1989)

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่จะทำการสื่อสาร เนื่องจากบุคคลในแต่ละคนนั้นการรับรู้ที่เกี่ยวกับข้อมูล คุณลักษณะ และความสัมพันธ์ที่ผู้ส่งสารสื่อออกมาได้แตกต่างกัน และหากสามารถทำให้บุคคลมีการรับรู้มากขึ้นและจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจทำให้สามารถ การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะได้ ดังนั้น การที่ได้ทราบเกี่ยวกับการรับรู้ของเป้าหมายมากขึ้นก็จะยิ่งมีโอกาสที่ดีที่จะสร้างสิ่งที่สามารถดึงดูดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546, อ้างถึงใน ดวงพร ประเสริฐทรง, 2548, น. 20) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้เองจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของผู้รับรู้เอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้สามารถรับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ในขณะที่กำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวกับอาหารได้เร็วกว่าสิ่งอื่น

2. ประสบการณ์ (Experiences) ในแต่ละบุคคลมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสจากภูมิหลังของตนเอง

3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory Set) การที่คนเรามีประสบการณ์จากการเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก่อน ทำให้เราพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกับที่เราได้รับรู้มา

4. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแข็งกร้าว จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น

5. ทัศนคติ (Attitude) ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทัศนคติที่ดีต่อคนคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ

6. ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) มีผลทำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

7. วัฒนธรรม (Culture) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เรารับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

8. สภาพอารมณ์ (Emotion) ของผู้รับรู้

DeFleur (1966, อ้างถึงใน สุรวดี สุระประเสริฐ, 2552, น. 8 - 9) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยเน้นให้เห็นว่าข่าวสารไม่ได้ผ่านจากสื่อสารมวลชนถึงผู้รับสารเกิดผลโดยตรงในทันที แต่จะมีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารในแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น ทำให้เกิดผลไม่เหมือนกันหรือไม่เป็นไปตามเจตคติของผู้ส่งสาร ทฤษฎีสำคัญของเดอเฟลอร์เกี่ยวกับเรื่องนี้มีอยู่ 3 ทฤษฎี ดังนี้

1) ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual difference theory)

เป็นทฤษฎีที่ทำให้เห็นว่าผู้รับสารแต่ละคนมีความแตกต่างกันในทางจิตวิทยา เช่น ทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยม ทำให้ความสนใจการรับข่าวสาร หรือตีความหมายข่าวสารจากสื่อมวลชนแตกต่างกัน หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล มีดังนี้

(1) มนุษย์เรามีความแตกต่างกันมากจากองค์ประกอบในเชิงจิตวิทยาส่วนบุคคล

(2) ความแตกต่างนี้มีส่วนหนึ่งมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดจากการเรียนรู้

(3) มนุษย์ที่ถูกเลี้ยงดูภายใต้สภาพการณ์ต่างกันจะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไป

(4) การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อทำให้เป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

2) ทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social categories theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายคลึงกันจะแสดงออกทางพฤติกรรมการสื่อสารคล้ายกันพฤติกรรมการสื่อสารนี้ ได้แก่ การเปิดรับสื่อ ความพอใจในสื่อ และอุปนิสัยการใช้สื่อร่วมกัน เป็นต้น สำหรับลักษณะทางสังคมที่สำคัญได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ศาสนา อายุ เพศ ภูมิลำเนา เป็นต้น

3) ทฤษฎีความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relation Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้รับสารกับบุคคลอื่นในสังคมลักษณะของกลุ่มปฐมภูมิและกลุ่มทุติยภูมิ โดยกลุ่มปฐมภูมิเป็นความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดในหมู่เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลในครอบครัวและวงศาคณาญาติจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารมากกว่ากลุ่มทุติยภูมิ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกันน้อย ข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากสื่อมวลชนมักถูกรับรู้หรือตีความโดยมีอิทธิพลของกลุ่มหรือบุคคลในกลุ่มเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ เช่น การมีปัจเจกบุคคลจะเชื่อข่าวสารจากแหล่งโฆษณาใดหรือไม่นั้น มักจะได้รับอิทธิพลมาจากการปรึกษาหรือสอบถามเพื่อนฝูง หรือผู้ใกล้ชิด รับรู้ข่าวสารในลักษณะนี้เราเรียกว่า "อิทธิพลของบุคคล"

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าของงาน

ตัวแปรทางด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลแต่ละคนเป็นอย่างยิ่ง และส่งผลกระทบต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแต่ละบุคคล รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ (อารีย์ ไชยมงคล, 2533) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

1. อายุและประสบการณ์จะมีความสัมพันธ์กัน คนที่มีอายุมากกว่าย่อมจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่มีอายุน้อย จากประสบการณ์ของบุคคล จะทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ทำให้มีความแตกต่างกันในด้านความคิด การกระทำ การรับรู้ ทัศนคติ และแรงจูงใจ

2. ระดับการศึกษา เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีวิสัยทัศที่กว้างขึ้น บุคคลจึงเกิดความคิด การรับรู้ที่แตกต่างกัน บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีข้อมูลในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล ดังนั้น ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความคิดเห็น ทัศนคติ ความต้องการที่ต่างไปจากบุคคลที่มีการศึกษาน้อยกว่า

3. ประสบการณ์ บุคคลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า มีส่วนที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ได้มากกว่าโดยมีการแสดงออกให้เห็นในลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งบุคลิกภาพก็เป็นผลมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคคลนั้นนับตั้งแต่วัยเด็ก เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุคคลที่อยู่รอบข้าง ส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้และเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกอยู่เสมอ

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน การที่บุคคลปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน ๆ จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะในงานที่ทำ

5. แผนกที่ปฏิบัติงาน ในแต่ละแผนกจะมีระบบการจัดการงานและมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ความแตกต่างในเรื่องของแผนกที่ปฏิบัติงานจะส่งผลให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การนั้นรับรู้คุณค่าของงานที่แตกต่างกันด้วย

จากแนวคิดทฤษฎีและปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าของงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ การรับรู้คุณค่าของงาน หมายถึง ความคิดและทัศนคติของบุคคลในการทำงาน หรือเห็นความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติ โดยการให้ความสำคัญกับปัจจัยและความต้องการที่คาดหวังจะให้เกิดขึ้นกับงาน จะประเมินจากผลงานของและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นการประเมินจากภายในจิตใจ ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะ การรับรู้คุณค่าของงาน (Perception of Job meaningfulness) ตามแนวคิดของ Arnold (1989) ซึ่งประกอบด้วย การรู้จักตนเอง การรักษาสมดุลในชีวิต การรู้จักเลือก ความศรัทธาในงานที่ทำ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ความตั้งใจ การตั้งเป้าหมาย ความคาดหวัง การรับรู้คุณค่าของงานที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านบุคคลเป็นสำคัญ เช่น ความแตกต่างด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สิ่งที่แตกต่างกันเหล่านี้ อาจทำให้บุคคลมีการรับรู้สิ่งเร้า และแปลความหมายหรือตีค่าของงานออกมาแตกต่างกันได้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าบุคลากรหรือพนักงานระดับปฏิบัติการ ต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ท้อถอย รวมทั้งสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ ได้ การรับรู้คุณค่าของงานจะทำให้มีแรงผลักดันและอดทนต่อจุดด้อยของงานได้ เกิดเป็นความรักในงาน พึงพอใจในงานและรู้สึกอยากทำงาน และนำมาสู่ความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามการรับรู้ว่างานไม่มีค่าจะทำให้เหนื่อยหน่ายหมดแรงกายแรงใจในการทำงาน (Arnold, 1989) ซึ่งอาจมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้คุณค่าของงาน

2.3 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout)

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายได้ถูกกล่าวถึงครั้งแรกในปี ค.ศ. 1969 โดย Bradley แต่เขาไม่ได้มีการศึกษาเจาะลึกในรายละเอียด และต่อมาในปี ค.ศ. 1974 Freudenberger จิตแพทย์ ชาวอเมริกัน ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย ซึ่งพบว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการความตึงเครียดทางจิตใจอย่างรุนแรง ซึ่งมักจะพบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้อื่น เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ อาจารย์ ครู พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001)

2.3.1 นิยามของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้บางส่วน ดังต่อไปนี้

Freudenberger (1980, อ้างใน Cooper et al., 2001) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นภาวะอ่อนล้าหรือภาวะคับข้องใจ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลทุ่มเทและอุทิศตนเองให้กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ผลที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

Cherniss (1980) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกระบวนการที่เริ่มมาจากภาวะความกดดันในงานที่มากเกินไปและได้รับอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ก่อให้เกิดความตึงเครียดกับผู้ปฏิบัติงาน และกระบวนการดังกล่าวจบลงเมื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดการกับความกดดันที่เกิดขึ้นในลักษณะปลีกตัวเองออกจากงาน กลายเป็นคนเฉยเมย ไม่ใส่ใจความรู้สึกของผู้รับบริการ ยึดติดกับตนเอง

Maslach (1982, อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสิตะเวช, 2546) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่มีองค์ประกอบ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่ทำงานบางประเภท การตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียดเป็นระยะเวลานาน การทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีปัญหาหรือความยุ่งยาก

ณัฐธิดา สุวรณภพ (2559, น. 44) กล่าวว่าอาการเหนื่อยหน่ายเป็นอาการทางจิตใจมากกว่าอาการทางกาย และเป็นอาการที่เกี่ยวเนื่องมาจากการทำงาน เช่น การเบื่อหน่ายการทำงาน และความผิดหวังในงานของตน ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงเพราะว่าอาการเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมแง่ลบในการทำงาน

Muldary (1983) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ 3 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก ความเหนื่อยหน่าย หมายถึง การที่บุคคลตอบสนองต่องานแวดล้อมที่เครียดและเป็นผลที่ตามมาจากความต่อเนื่องของงานที่เครียดนั้น ลักษณะที่สอง ความเหนื่อยหน่ายมักจะเกิดขึ้นกับกลุ่มอาชีพที่ให้บริการซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของบุคคล ลักษณะที่สามกล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นความอ่อนล้าที่แสดงอาการรวมกันออกมาอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ และความรับผิดชอบตามพันธะหน้าที่เสียไป การมีส่วนร่วมในงานน้อยลงและขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวต่อความต้องการเชิงสัมพันธภาพในการให้บริการ

Pine และ Aronson (1988, อ้างใน Cooper et al., 2001) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นอาการอ่อนล้าทางกาย ทางอารมณ์และทางจิตใจ ที่เกิดจากการทำงานในสภาวะกดดันเป็นเวลานาน การอ่อนล้าทางกายปรากฏออกมาในรูปของการอ่อนเพลีย การหมดแรงของผู้ปฏิบัติงาน การอ่อนล้าทางอารมณ์คือ ความรู้สึกสิ้นหวังในการทำงาน ส่วนการอ่อนล้าทางจิตใจคือการเกิดความคิดต่องานและตนเองในแง่ลบ รวมถึงการดำเนินชีวิตในด้านอื่น ๆ

Gold และ Roth (1993) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกมาจากการรับรู้ของแต่ละบุคคล ที่เกี่ยวกับความต้องการทางร่างกาย จิตใจ สังคม อารมณ์ สติปัญญา และสิ่งที่ไม่ประสบผลสำเร็จตามความต้องการ และถ้าปล่อยไว้เป็นเวลานาน จะเกิดความรู้สึกสิ้นหวัง หรือหมดกำลังใจ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง และความรู้สึกนั้นจะเพิ่มขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปนานขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นสภาวะของแต่ละบุคคลที่ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการทำงานภายใต้สภาวะที่ตึงเครียดและกดดันเป็นเวลานาน

2.3.2 สาเหตุความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีสาเหตุที่มาจากการมีความเครียดสะสมเป็นระยะเวลานาน จนกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง (Duxbury et al., 1984, p. 97) สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดจากความเครียดในการทำงานโดยเฉพาะการทำงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในขณะทำงานตลอดเวลาในฐานะผู้ให้บริการ

Maslach (1997, p. 57-70) อธิบายสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคลและปัจจัยจาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล มีปัจจัยจากตัวบุคคลหลายประการที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและ ระยะเวลาการทำงาน เป็นต้น

1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความวิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลประเภทนี้จะมีความท้อแท้ทางอารมณ์สูง เป็นบุคคลที่ขาดความอดทนและมักจะมีความคับข้องใจจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานจึงมีโอกาสจะลดค่าความเป็นบุคคลและทำความเสียหายกับผู้รับบริการได้ (Maslach, 1986, p. 62 - 63) ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความอ่อนไหวต่อความรู้สึกของผู้อื่น เช่น ขี้สงสาร เมื่อพบความทุกข์ของผู้อื่นจะเกิดความกดดันภายในจิตใจ เพราะต้องการให้ความช่วยเหลือแต่ไม่สามารถกระทำได้ตามต้องการ ผู้ให้บริการจึงมีความขัดแย้งภายในใจระหว่างความต้องการส่วนบุคคลของตนเองแต่ไม่สามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงได้ และก่อให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายในและภายนอกของตนเอง (Locus of control) ก็ยังมีส่วนที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานที่ทำได้ เนื่องจากบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายในตนเองสูงจะคิดว่าตนเองสามารถจัดการควบคุมทุกสิ่งได้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายนอกตนเองสูงมักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดล้อมภายนอกอยู่ตลอดเวลาเมื่อพบกับความผิดหวังบุคคลกลุ่มนี้จะรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนหรือเตรียมการในการทำงานอย่างเพียงพอเมื่อต้องมาทำงานภายใต้สถานการณ์จริงจะมีความเครียดสูง (Muldary, 1983, p. 102 - 109)

1.2 อายุ จากการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการสูญเสียความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก แต่ผู้ที่มีอายุมากจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย การที่คนอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าคนที่มีอายุมากอาจเป็นเพราะอายุแสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะที่สูงกว่า มีความสุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความจริงได้มากกว่าคนที่อายุน้อย และทำให้ความเสี่ยงในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยลงด้วย (Maslach & Jackson, 1981, p. 111)

1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อย ส่วนระดับการศึกษาสูงมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงเพราะว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีความคาดหวังในชีวิตมากที่มากขึ้นด้วย จึงเป็นสาเหตุที่บุคคลที่มีการศึกษาสูงต้องการเป็นเลิศในทุก ๆ ด้าน ถ้าหากไม่เป็นดังที่หวังไว้ก็อาจจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ นอกจากนี้ผู้ที่มี

การศึกษาอยู่ในระดับสูงมักจะประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญและมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า เป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าอีกด้วย (ดาริกา ปิตุรงค์พิทักษ์, 2554, น. 17)

1.4 สถานภาพสมรส จากการศึกษาพบว่า บุคคลที่ยังไม่สมรสจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิระยา สัมมาจ (2534) พบว่าพยาบาลที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าพยาบาลที่ยังไม่สมรส ทั้งนี้เพราะครอบครัวมีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธภาพที่ดีจะมีความรักความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกันและยังช่วยกันในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ คนที่สมรสและยังไม่สมรสจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ทุ่มเทกับงานมากกว่าปัจจัยอื่นในการดำเนินชีวิต แต่ยังมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัว จึงมีต้องแสวงหาความก้าวหน้าในงานซึ่งมีโอกาสล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนที่ยังไม่สมรสหรือมีครอบครัว

1.5 ระยะเวลาการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีช่วงเวลาทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี มักเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่ระยะเวลาการทำงานมากกว่า สืบเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยขาดประสบการณ์ในการทำงานและมีการลาออกได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่าเพราะสามารถปรับตัวต่อความเครียดและแรงกดดันในการทำงานได้ การศึกษาของคอยวูลา (Koivula et al., 2000, p. 149 - 158) พบว่า อาชีพพยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย สิ่งแวดล้อมด้านบุคลากรและระบบการบริหารขององค์การ

2.1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนมากเกินไป เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ การถ่ายเทของอากาศไม่ดี ส่งผลให้เกิดสิ่งที่กระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เมื่อสภาพร่างกายกับจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้เป็นปกติได้ ก็จะมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้น อีกทั้งการทำงานที่ขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ หรือเครื่องมือไม่อยู่ในสถานะที่พร้อมใช้งาน ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานมากและทำงานติดต่อกันเกินไปจะส่งผลให้เกิดความเครียดและมีทัศนคติทางด้านลบในงานและผู้รับบริการ นอกจากนี้สัดส่วนระหว่างผู้ให้บริการต่อผู้รับการบริการที่สูงเกินไปจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในอารมณ์ ลดค่าความเป็นบุคคล ขาดความเห็นใจในผู้รับบริการ ในทางกลับกันถ้ามีสัดส่วนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต่ำ ผู้ให้บริการจะมีเวลาที่จะให้ความสนใจและใช้เวลาในการดูแลและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการมากขึ้น (Maslach, 1986, p. 17) การที่มีจำนวนบุคลากรน้อยแต่ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับบริการมากทำให้มีงานเกินกว่าที่จะจัดการให้ลุล่วงไปได้ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เงื่อนไขในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้การตัดสินใจด้วยตนเอง งานที่ต้องควบคุมอุปกรณ์อย่าง

ต่อเนื่อง งานที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่น การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ และการที่ต้องทำงานที่ไม่มีโครงสร้างของงานหรือไม่ชัดเจน

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะงานบริการมีลักษณะงานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น แต่ก็มักจะพบปัญหาจากการทำงานอยู่เสมอ เช่น ความไม่ไว้วางใจกัน มีความขัดแย้งในการทำงาน มีสัมพันธภาพทางลบกับผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.4 ระบบบริหาร หน่วยงานที่มีกระบวนการจัดการและระบบบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เกิดความคลุมเครือไม่สามารถระบุเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนได้ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.3.3 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach (1982 อ้างใน Schaufeli & Enzmann 1998) แบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน ตามกลุ่มอาการ ดังต่อไปนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นอาการของบุคคลที่มีความรู้สึกหมดแรงหรือขาดพลังที่จะใช้ชีวิตต่อไป ท้อแท้และสิ้นหวัง หมดกำลังใจ ไม่สามารถที่จะเสียสละให้ผู้อื่นอีกต่อไป เป็นผลจากความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ มักจะมีการแสดงออกโดยแยกตัวเองจากบุคคลอื่น ลดการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการไม่ติดต่อกับผู้อื่นอาจมีผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพลดลง

2. การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) เป็นการเห็นผู้อื่นในแง่ลบหรือเดาไปในทางทีไม่ดี รวมทั้งความรู้สึกที่เกลียดผู้คนได้ง่ายๆ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้รับบริการ โดยแสดงอาการดูถูกและเหยียดหยามผู้ขอรับบริการ ไม่มีความสุภาพ ไม่ใส่ใจต่อความต้องการของผู้รับบริการ และจะแยกตัวออกจากผู้รับบริการ

3. การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced personal accomplishment) คือประเมินตนเองในเชิงลบ โดยผู้ที่มีอาการนี้จะมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลง ไม่เชื่อในความสามารถขอตนและไม่มีความก้าวหน้าในงานที่ทำ มองว่าตนเองประสบความล้มเหลว อาจเกิดอาการซึมเศร้า

Maslach และ Jackson (1982 อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสิตะเวช, 2546) ได้แยกความเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ระยะ ตามกระบวนการเกิด ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ท้อแท้ใจ (emotional exhaustion) บุคคลจะรู้สึกหมดแรงในขณะตื่นนอนตอนเช้าแล้วคิดว่าจะต้องไปทำงาน และยังมีความรู้สึกเหนื่อยหน่าย เกิดอาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ และไม่สบายได้ง่าย

ระยะที่ 2 เป็นความรู้สึกลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) บุคคลจะเกิดเจตคติในแง่ลบต่อผู้ที่ร่วมงานด้วย และต่อผู้ขอรับบริการ

ระยะที่ 3 เป็นความรู้สึกลดค่าความสำเร็จของตนเองลง (reduced personal accomplishment) บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จหรือประสบความสำเร็จไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จึงเกิดการประเมินตนเองในทางลบ

Simendinger และ Moore (1985) (อ้างใน ณัฐธิดา สุวรณภพ, 2559) ได้แบ่งแยกความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็น 2 ระดับ

1. ความเหนื่อยหน่ายระดับองค์การ (organizational burnout) เกิดจากในองค์การมีบุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน มีระบบการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ กระบวนการติดต่อสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ ขาดเป้าหมายที่แน่ชัดและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร โดยความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับองค์กรจะมีลักษณะ คือ เกิดการโต้เถียงขัดแย้งหรือทะเลาะวิวาทภายในองค์การบ่อยครั้ง มีการลาออกหรือการย้ายหน่วยงานในการทำงานสูง ผู้บริหารไม่มีความกระตือรือร้น ขาดการพัฒนาการบริหารหรือจัดระบบงานให้ดีขึ้น รวมถึงการไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ไม่ได้รับการประเมินความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์การ เพื่อที่จะพัฒนาองค์การให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2. ความเหนื่อยหน่ายระดับบุคคล (Personal burnout) จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลมีการพัฒนาความเครียดที่สะสมมาเป็นอย่างยาวนาน มีการแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ และหมดแรงที่จะทำงานต่อไป

2.3.4 อาการของความเหนื่อยหน่ายในงาน

ฟรุนซีและซาวิน ศาสตราจารย์ประจำวิชาจิตวิทยาองค์การมหาวิทยาลัยนิวเจอซี่ ประเทศสหรัฐอเมริกา (Frunzi & Savini, 1997, p.517 - 518 อ้างใน ณัฐธิดา สุวรณภพ, 2559) ได้แบ่งลักษณะอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ 5 ระยะ ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 เกิดความสับสนและคับข้องใจ (Confusion and frustration) บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มักจะแยกตัวออกจากงานและปฏิบัติตัวห่างเหินจากการใช้ชีวิตตามปกติ มีอารมณ์โกรธง่ายและรู้สึกว่าการทำงานเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยุ่งยาก

ระยะที่ 2 การไม่มีอารมณ์ร่วม (Emotional Emptiness) บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะไม่มีอารมณ์ร่วมกับการทำงาน รู้สึกหมดพลังงาน ไม่แน่ใจที่จะให้ตนเองได้แสดงความสามารถในการทำงาน ขาดความมุ่งมั่น คิดถึงสิ่งต่าง ๆ ในทางลบ ไม่มีความต้องการที่จะเอาชนะอุปสรรคและพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มองโลกในแง่ร้ายและชอบพูดจาเยาะเย้ยเหน็บแนม

ระยะที่ 3 การสูญเสียสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Erosion of Relationships) ในระยะนี้บุคคลมักจะไม่เปิดเผยปัญหาของตนเอง ไม่สุงสิงกับบุคคลรอบข้าง ไม่ค่อยที่จะเห็นใจผู้อื่นและไม่ค่อยใส่ใจต่อองค์การ ถ้าถึงระยะนี้แสดงว่าอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานค่อนข้างรุนแรง

ระยะที่ 4 ระดับของการรับรู้ความสำเร็จของตนเองลดลง (Decreased levels of Achievement) บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีความรู้สึกว่าตนไม่ค่อยประสบความสำเร็จทั้งที่แต่ก่อนเคยรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ สาเหตุที่มีความรู้สึกเช่นนี้ เนื่องมาจากบุคคลเชื่อหรือคิดว่ามีอุปสรรคต่อสิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

ระยะที่ 5 ความไร้อารมณ์ ถดถอยและสิ้นหวัง (Apathy, Withdrawal and Despair) ระยะนี้คือระยะสุดท้ายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีอาการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและอารมณ์ผิดไปจากความเป็นจริง มีการแสดงออกอย่างชัดเจน

ของความไม่ใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ มีความรู้สึกด้านลบต่อตนเอง ต่องาน ผู้มาขอรับบริการ คนรอบข้าง เป้าหมายองค์การและองค์การ

2.3.5 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงาน

Maslach และคณะ (2001) (อ้างถึงใน สาวเจณิกา วังสถาพร, 2555, น.34) กล่าวถึงผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในสามารถแบ่งเป็นออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการทำงานความเหนื่อยหน่ายในงานมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ทางลบในการทำงาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีเผชิญกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ความไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ ระดับความผูกพันองค์การต่ำ มีแนวโน้มที่จะออกจากงาน ขาดงานบ่อย และแสดงออกต่อการปฏิบัติงานในแง่ลบมากกว่าพนักงานอื่น ๆ และยังส่งผลทางลบระหว่างเพื่อนร่วมงาน และบุคคลครอบครัว

2. ด้านสุขภาพ ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับสุขภาพในด้านลบ ได้แก่ ความซึมเศร้า นอกจากนี้ Shirom, Melamed, Toker, Berliner, และ Shapira, (2005, อ้างถึงใน Van Beek และคณะ 2012) ได้เพิ่มในเรื่องของปัญหาทางจิตใจ โรคเกี่ยวกับระบบหลอดเลือด การถูกรบกวนทางจิตใจขณะนอนหลับ ความวิตกกังวล และ การติดเชื้อเฉียบพลัน

2.3.6 วิธีป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตามแนวคิดของ ไพน์ นักจิตวิทยาคลินิกและนักจิตวิทยาสังคมและองค์การ หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ ในมหาวิทยาลัย Ben-Gurion ประเทศอิสราเอล และเอรอนสัน นักจิตวิทยาสังคมชาวอเมริกัน (Pine and Aronson, 1988, p. 142-148, อ้างอิงใน ณัฐธิดา สุวรรณภพ, 2559, น. 51) ได้แบ่งวิธีการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายใหม่ โดยให้ความสำคัญถึงความเป็นจริงและแรงบันดาลใจของตนเอง รวมทั้งกำหนดต้องการจากชีวิตและการทำงานโดยคำนึงถึงความจำเป็นก่อนและหลัง

2. การบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดระหว่างการทำงานกับการพักผ่อนให้เกิดความสมดุลในการดำเนินชีวิต

3. การยอมรับความอ่อนแอ ต้องสังเกตุถึงสัญญาณที่บ่งบอกว่าจะเกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หากเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานควรที่จะต้องหาวิธีผ่อนคลายเพื่อลดระดับของความอ่อนล้า ไม่ควรนิ่งเฉยต่อสัญญาณของความเครียด ถ้าบุคคลให้ความสำคัญต่ออาการเหล่านี้จะช่วยป้องกันปัญหาที่อาจส่งผลร้ายแรงในอนาคตได้

จากแนวคิดทฤษฎีของสาเหตุ องค์ประกอบ อาการ ผลกระทบและวิธีป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถนิยามความหมายได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึงอาการที่แสดงออกในด้านใจจิตมากกว่าร่างกาย ซึ่งเป็นอาการที่เกิดจากการทำงาน เช่น การเบื่อหน่ายการทำงาน และเกิดความผิดหวังในงานที่ตนรับผิดชอบ ประสิทธิภาพของการทำงานลดลงเนื่องจากอาการของความเหนื่อยหน่ายส่งผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และการทำงานในแง่ลบ สืบเนื่องมาจากสาเหตุ 4 ปัจจัยดังนี้ ภาระงานที่มากเกินกำลังของบุคลากร ความขัดแย้ง ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และขาดอิสระในการทำงาน จากข้อมูลที่กล่าวมาจะสอดคล้องกับแนวคิดของ (Maslach & Leiter, 1997) ที่นิยามและให้ความหมายของสาเหตุที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ดังนี้ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดจากการทำงานหนักมากเกินไป การขาดการควบคุมการทำงาน การไม่ได้รับรางวัลตอบ

แทนในการปฏิบัติงาน การที่ไม่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่ได้รับความยุติธรรม ความขัดแย้งภายในองค์การ ค่านิยม และพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Maslach, 1990) ยังได้เพิ่มเติมสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอีก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ณัฐธิดา สุวรรณภพ (2559) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นตัวแปรที่แสดงถึงบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการกับความมีประสิทธิผลขององค์การ อันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดีที่พนักงานที่ได้จากประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น

ธิดารัตน์ ศรีกันทา (2556) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศิริราช จากการวิจัยพบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์และความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับความเหนื่อยหน่าย

รัตนา ศิริพานิช (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมสูงสุดและเมื่อบุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวสูง ย่อมส่งผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ลดลงด้วย ซึ่งความขัดแย้งระหว่างงานและชีวิตครอบครัวจะส่งผลเสียต่อบุคลากร ชีวิตครอบครัว และองค์การ เช่น ด้านชีวิตและครอบครัวพบว่าบุคลากรความเสี่ยงด้านสุขภาพสูงขึ้น กิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดลง ความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงขึ้นรวมถึงความพึงพอใจในชีวิตลดลง และส่งผลด้านองค์การ เช่น พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง อัตราการขาดงานและการลาออกสูงขึ้น บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและความผูกพันต่อองค์การลดลง

กรรณิการ์ วงค์วารใจ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในธุรกิจ FMCGs แห่งหนึ่ง จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าระดับความเหนื่อยหน่ายใน

การทำงาน ด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการรู้สึกว่าตนไม่ระสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า และสิ้นหวังในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีความรู้สึกและทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่ายังไม่มีผู้ศึกษาโดยตรงเกี่ยวกับอิทธิพลระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แต่มีผู้ที่ศึกษาใกล้เคียงคือ

ณัฐธิดา สุวรรณภพ (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล จะส่งผลให้เกิดการรับรู้คุณค่าของงานที่ต่างกัน โดยสิ่งที่มีอยู่คู่กับการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงาน พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นสมาชิกที่ดีของวิชาชีพ เพราะเมื่อมีการรับรู้ความสำเร็จของตนเองแล้วก็จะทำให้งานที่ทำมีคุณค่าและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

วรรณภา โอฐยิ้มพราย (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การพยาบาล การรับรู้คุณค่าของงานผลการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างสรรค์งานในองค์การของกลุ่มงานการพยาบาล คือ เมื่อมีการรับรู้คุณค่าของงานก็จะเกิดการสร้างสรรค์งานในองค์กรพยาบาลด้วย ทั้งนี้อาจเป็นไปได้จากการที่วิชาชีพพยาบาลเป็นการปฏิบัติงานที่มีความเป็นอิสระ พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจ มองเห็นคุณค่าของตนเองและมีความพึงพอใจในงาน

2.4.3 การทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน

ณัฐธิดา สุวรรณภพ (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน พบว่าทุกตัวแปรมีความเกี่ยวข้องกัน และสมารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้

พีรยุทธ ภักดีเจริญ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับโมเดลเชิงสาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายของครูในกรุงเทพมหานคร การศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายของครูในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครูในกรุงเทพมหานคร พบว่าความเหนื่อยหน่ายของครูใน

กรุงเทพมหานครได้รับอิทธิพลทางตรงจากความเครียดมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ รองลงมา คือ ความกดดันจากงานความขัดแย้งในบทบาท การเห็นคุณค่าในตนเอง และสภาพแวดล้อมโรงเรียน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายของครูได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการสนับสนุนทางสังคม บทบาทที่มากเกินไปและความขัดแย้งในบทบาท

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิจัย และมีระเบียบวิธีการวิจัย ในด้านการกำหนดประชากรการสุ่มกลุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงาน กสทช. ระดับปฏิบัติการ จำนวน 675 คน (อ้างอิงจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร สำนักงาน กสทช.) ที่มีอายุการทำงานไม่ต่ำกว่า 6 เดือน เนื่องจากเมื่อพนักงานถูกคัดลือกให้เข้าทำงานจะมีระยะเวลาในการทดลองงาน 6 เดือน หลังจากนั้นจะถูกประเมินผลการทำงาน ดังนั้นเมื่อผ่านการทดลองงานแล้วย่อมหมายถึง พนักงานสามารถรับรู้ถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนและสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายหรืออยู่เกณฑ์ที่กำหนด

3.1.1 กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(E)2}$$

$$= \frac{675}{1 + 675(0.05)2}$$

$$= 252$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 252 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีก 31 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่าง และป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดั้งนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ทั้งสิ้น 283 ตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นทุติยภูมิ (Stratified Random Sampling)

1. แบ่งประชากรเป็น 20 สำนัก โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) การวิจัยครั้งนี้จะใช้ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 283 ตัวอย่าง

3. เพื่อไม่ให้เกิดข้อกังขาในข้อมูลจึงใช้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	**จำนวนพนักงาน ระดับปฏิบัติการ**	**จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ระดับปฏิบัติการ**
1. สำนัก สบ.	40	16
2. สำนัก บบ.	65	32
3. สำนัก ลย.	52	21
4. สำนัก ปส.	53	22
5. สำนัก ขส.	23	9
6. สำนัก คส.	17	7
7. สำนัก ผส.	30	12
8. สำนัก รส.	13	5
9. สำนัก บส.	37	15
10. สำนัก วท.	35	14
11. สำนัก ปท. 1	30	12
12. สำนัก ปท. 2	29	12
13. สำนัก ดท.	38	16
14. สำนัก ทท.	26	11
15. สำนัก จท.	27	11
16. สำนัก คท. 1	27	11
17. สำนัก คท. 2	38	17
18. สำนัก ชท.	17	7
19. สำนัก ถท.	30	12
20. สำนัก รท.	48	21
รวม	**675**	**283**

ความหมายของตัวย่อของแต่ละสำนัก

1. สบ. หมายถึง สำนักสื่อสารองค์กร
2. บบ. หมายถึง สำนักบริหารข้อมูลกลาง
3. ลย. หมายถึง สำนักการคลัง
4. ปส. หมายถึง สำนักการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
5. ขส. หมายถึง สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโครงข่าย สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องวิทยุคมนาคม
6. คส. หมายถึง สำนักกำกับการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
7. ผส. หมายถึง สำนักกำกับผังและเนื้อหารายการ พัฒนาผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
8. รส. หมายถึง สำนักรับรองมาตรฐานวิศวกรรมในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
9. บส. หมายถึง สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
10. วท. หมายถึง สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
11. ปท.1 หมายถึง สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 1
12. ปท.2 หมายถึง สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 2
13. ดท. หมายถึง สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
14. ทท. หมายถึง สำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม
15. จท. หมายถึง สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
16. คท.1 หมายถึง สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม 1
17. คท.2 หมายถึง สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม 2
18. ชท. หมายถึง สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย
19. ถท. หมายถึง สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม
20. รท. หมายถึง สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

3.1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีทั้งหมด 4 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (3) การรับรู้คุณค่าของงาน (4) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรทั้งหมด ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวชี้วัด 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 8 ตัวแปร ได้แก่

2.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

2.2 ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2.4 ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน

2.5 ด้านสังคมสัมพันธ์

2.6 ด้านธรรมนูญในองค์การ

2.7 ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน

2.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร

3. การรับรู้คุณค่าของงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 8 ตัวแปร ได้แก่

3.1 การรู้จักตนเอง

3.2 การรักษาสมดุลในชีวิต

3.3 การรู้จักเลือก

3.4 ความศรัทธาในงานที่ทำ

3.5 การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

3.6 ความตั้งใจ

3.7 การตั้งเป้าหมาย

3.8 ความหวัง

4. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ตัวแปร ได้แก่

4.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์

4.2 การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

4.3 ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถาม ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - Ended Questions) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. มีทั้งสิ้น 32 ข้อ ตามแนวคิดของ Huse และ Cummings (1985) ซึ่งปรับปรุงข้อคำถามมาจาก ณัฐธิดา สุวรรณภพ (2559) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
4. ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน
5. ด้านสังคมสัมพันธ์
6. ด้านธรรมนูญในองค์การ
7. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติ สำนักงาน กสทช. โดยศึกษาตามแนวคิดของ Arnold (1989) ซึ่งปรับปรุงข้อคำถามมาจาก ณัฐธิดา สุวรรณภพ (2559) มีทั้งสิ้น 26 ข้อโดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. การรู้จักตนเอง
2. การรักษาสมดุลในชีวิต
3. การรู้จักเลือก
4. ความศรัทธาในงานที่ทำ
5. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
6. ความตั้งใจ
7. การตั้งเป้าหมาย
8. ความหวัง

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. โดยศึกษาตามแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) ซึ่งปรับปรุงข้อคำถามมาจาก ณัฐธิดา สุวรรณภพ (2559) มีทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์
2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น
3. ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ซึ่งคำถามในตอนที่ 2 - 4 เป็นแบบลักษณะปลายปิดมีคำถามเป็นแบบสเกล (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยได้กำหนดระดับความคิดเห็นตามค่าน้ำหนักมีคะแนนต่อไปนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ออกหนังสือราชการไปยังสำนักงาน กสทช. เพื่อขอความอนุเคราะห์และร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.3.2 ประสานงานและเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วจึงอภิปรายผลการวิจัย

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ตารางการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการกำหนดเกณฑ์ พิจารณาดังนี้

- คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นวัดวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นวัดวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นไม่ได้วัดวัตถุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2. นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน หาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) จากสูตร

$$IOC = \sum R/N$$

เมื่อ $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามจุดประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหานั้น แสดงว่าข้อคำถามใช้ได้ (ปราณี หลำเบ็ญสะ, 2559)

ซึ่งจากผลการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (IOC) ได้ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เฉลี่ยทุกคำถามที่ใช้ได้เท่ากับ 0.98 โดยข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) น้อยกว่า 0.50 ผู้วิจัยได้เปลี่ยนแปลงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและส่งให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามนั้นอีกครั้ง

1. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ภาษาที่ใช้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนมากขึ้น

2. นำเสนอแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วกับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่ประชากร จำนวน 30 ชุด เพื่อไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าโดยรวมตามสูตรสัมประสิทธิ์อแอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามสูตรของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 (ประกายรัตน์ สุวรรณ์, 2548) ซึ่งจากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.831

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามในการเลือกคำตอบ นำมาแจกแจงตามรายข้อ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 และ 4 ซึ่งแบบสอบถามเป็นการวัดประเมินค่ามาให้คะแนนตามน้ำหนักมีอยู่ 5 ระดับ แล้วนำผลที่ได้นั้นไปบันทึกหาค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์แปลผล ซึ่งมีความหมายดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการบรรยายคุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับคุณภาพในการทำงาน และระดับการรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมติฐานที่ 1 และ 2 โดยวิธีการดังนี้

2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Analysis of Variance หรือ One - way ANOVA) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกันโดยที่

2.1.1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test

2.1.2 อายุที่ต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test

2.1.3 สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test

2.1.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test

2.1.5 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกันจะใช้ One - way ANOVA

2.1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกันจะใช้ One - way ANOVA

2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter เพื่อหาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ทั้งนี้ข้อคำถามในเชิงลบ (negative) ได้ทำการกลับค่าของข้อมูล ก่อนที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจคุณภาพแล้ว มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลนำสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงาน โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อย 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ One-way ANOVA เพื่อเป็นเครื่องมือทางสถิติใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. อิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย Mean
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรว่าถูกต้องหรือไม่
R^2	หมายถึง	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ หรือร้อยละของค่าความแปรผันร่วมกันของตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์
Adjusted R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)
Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Y	หมายถึง	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
x_1	หมายถึง	ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
x_2	หมายถึง	สภาพการทำงานที่ปลอดภัย
x_3	หมายถึง	การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
x_4	หมายถึง	ความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน
x_5	หมายถึง	สังคมสัมพันธ์
x_6	หมายถึง	ธรรมนูญในองค์การ
x_7	หมายถึง	สมดุลระหว่างชีวิตกับงาน
x_8	หมายถึง	ความภูมิใจในองค์กร
x_9	หมายถึง	การรู้จักตนเอง

x_{10}	หมายถึง	การรักษาสมดุลในชีวิต
x_{11}	หมายถึง	การรู้จักเลือก
x_{12}	หมายถึง	ความศรัทธาในงานที่ทำ
x_{13}	หมายถึง	การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
x_{14}	หมายถึง	ความตั้งใจ
x_{15}	หมายถึง	การตั้งเป้าหมาย
x_{16}	หมายถึง	ความหวัง
β_0	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการ
β_1	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
β_2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
β_3	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
β_4	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน
β_5	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของสังคมสัมพันธ์
β_6	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของธรรมนูญในองค์การ
β_7	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน
β_8	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของความภูมิใจในองค์กร
β_9	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของการรู้จักตนเอง
β_{10}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของการรักษาสมดุลในชีวิต
β_{11}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของการรู้จักเลือก
β_{12}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของความศรัทธาในงานที่ทำ
β_{13}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
β_{14}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของความตั้งใจ
β_{15}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของการตั้งเป้าหมาย
β_{16}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของความหวัง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	146	51.6
หญิง	137	48.4
รวม	**283**	**100.0**
สถานภาพสมรส	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
โสด	189	66.8
สมรส	94	33.2
รวม	**283**	**100.0**
ระดับการศึกษา	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ปริญญาตรี	235	83.0
สูงกว่าปริญญาตรี	48	17.0
รวม	**283**	**100.0**
อายุ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
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**
รายได้ต่อเดือน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
15,000 - 20,000 บาท	65	23.0
20,001 - 25,000 บาท	205	72.4
25,001 - 30,000 บาท	9	3.2
35,000 บาท ขึ้นไป	4	1.4
รวม	**283**	**100.0**
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
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**

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 ตามด้วยเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และ สถานภาพสมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผู้ที่มีสถานภาพอย่าร้างหรือหม้าย ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ช่วงอายุส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ตามด้วยอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 คิด และน้อยที่สุดอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 20,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 และรายได้ 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23 รายได้ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และสุดท้ายรายได้ 35,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาคือ 5 - 10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 ตามด้วย 11 - 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และสุดท้าย 26 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 8 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรสรุปผลได้ดังตารางที่ 4.2 - 4.10

ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (n = 283)

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำรงชีวิต	3.52	0.90	เห็นด้วยมาก	6
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นไปตามโครงสร้างของเงินเดือนของบุคลากรระดับปฏิบัติการ	3.84	0.81	เห็นด้วยมาก	2
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	3.51	0.95	เห็นด้วยมาก	7
4. ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน	3.65	0.87	เห็นด้วยมาก	4
5. ท่านพอใจกับเงินเดือนของบุคลากรระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น	3.85	0.96	เห็นด้วยมาก	1
6. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรระดับอื่นในสำนักงาน กสทช.	3.57	0.99	เห็นด้วยมาก	5
7. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรระดับปฏิบัติการในหน่วยงานอื่นของรัฐ	3.83	0.96	เห็นด้วยมาก	3
ภาพรวม	**3.68**	**0.75**	**เห็นด้วยมาก**	

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 (SD = 0.75) ในรายข้อพบว่าอันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากพอใจกับเงินเดือนของบุคลากรระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (SD = 0.96) อันดับ 2 ค่าตอบแทนที่เป็นไปตามโครงสร้างของเงินเดือนของบุคลากรระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 (SD = 0.81) อันดับ 3 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรระดับปฏิบัติการในหน่วยงานอื่นของรัฐ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (SD = 0.96) อันดับ 4 ความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (SD = 0.87) อันดับ 5 ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรระดับอื่นในสำนักงาน กสทช. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (SD = 0.99) อันดับ 6 ค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำรงชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 (SD = 0.90) และอันดับสุดท้ายคือ อันดับ 7 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 (SD = 0.95)

ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย (n = 283)

ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. หน่วยงานของท่านให้ความสนใจเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.80	0.99	เห็นด้วยมาก	3
2. หน่วยงานของท่านมีการกวดขันเรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเข้มงวด	3.85	0.92	เห็นด้วยมาก	2
3. ในการปฏิบัติงานท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3.97	0.90	เห็นด้วยมาก	1
ภาพรวม	**3.87**	**0.81**	**เห็นด้วยมาก**	

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 (SD = 0.81) ในรายข้อพบว่าอันดับ 1 ในการปฏิบัติงานท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (SD = 0.90) อันดับ 2 หน่วยงานของท่านมีการกวดขันเรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเข้มงวด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 (SD = 0.92) และอันดับสุดท้ายอันดับ 3 หน่วยงานของท่านให้ความสนใจเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 (SD = 0.99)

ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (n = 283)

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ได้รับผิดชอบ	4.06	0.86	เห็นด้วยมาก	2
2. ท่านคิดว่าได้ใช้ความรู้ของท่านในการทำงานอยู่เสมอ	4.25	0.75	เห็นด้วยมากที่สุด	1
3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากทางหน่วยงานในการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.94	0.95	เห็นด้วยมาก	3
4. ท่านได้รับการสนับสนุนทุนให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น	3.08	1.19	เห็นด้วยปานกลาง	5
5. ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.60	1.03	เห็นด้วยมาก	4
ภาพรวม	**3.79**	**0.75**	**เห็นด้วยมาก**	

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 (SD = 0.75) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านคิดว่าได้ใช้ความรู้ของท่านในการทำงานอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD = 0.75) อันดับ 2 ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ได้รับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 (SD = 0.86) อันดับ 3 ท่านได้รับการสนับสนุนจากทางหน่วยงานในการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 (SD = 0.95) อันดับ 4 ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 (SD = 1.03) และอันดับสุดท้าย อันดับ 5 ท่านได้รับการสนับสนุนทุนให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.08 (SD = 1.19)

ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน (n = 283)

ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. บุคลากรระดับปฏิบัติการทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกันโดยพิจารณาจากความสามารถวุฒิการศึกษาตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด	3.65	1.06	เห็นด้วยมาก	4
2. ท่านคิดว่าสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	4.47	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด	1

ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน (n = 283) (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
3. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความสามารถในการทำงานแต่ละตำแหน่งและเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า	4.09	0.89	เห็นด้วยมาก	3
4. ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.22	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด	2
ภาพรวม	**4.11**	**0.64**	**เห็นด้วยมาก**	

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 (SD = 0.64) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านคิดว่าสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (SD = 0.73) อันดับ 2 ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (SD = 0.68) อันดับ 3 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความสามารถในการทำงานแต่ละตำแหน่งและเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (SD = 0.89) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 บุคลากรระดับปฏิบัติการทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกันโดยพิจารณาจากความสามารถวุฒิการศึกษาตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (SD = 1.06)

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ (n = 283)

ด้านสังคมสัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านทำงานในบรรยากาศของความเป็นมิตร	4.12	0.98	เห็นด้วยมาก	1
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	2.82	1.29	เห็นด้วยปานกลาง	3
3. ผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเสมอภาคในด้านการทำงาน	3.72	1.13	เห็นด้วยมาก	2
ภาพรวม	**3.55**	**0.81**	**ค่อนข้างเห็นด้วย**	

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านสังคมสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 (SD = 0.81) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านทำงานในบรรยากาศของความเป็นมิตร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.98) อันดับ 2 ผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเสมอภาคในด้านการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (SD = 1.13) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 (SD = 1.29)

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านธรรมนูญในองค์การ (n = 283)

ด้านธรรมนูญในองค์การ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านได้รับสิทธิและสวัสดิการตามกฎและนโนบายขององค์กร	4.31	0.77	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. ผู้บริหารให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับที่เหมาะสม	4.14	0.79	เห็นด้วยมาก	2
3. ผู้บริหารของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	4.00	0.89	เห็นด้วยมาก	3
ภาพรวม	**4.15**	**0.66**	**เห็นด้วยมาก**	

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านธรรมนูญในองค์การ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 (SD = 0.66) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านได้รับสิทธิและสวัสดิการตามกฎและนโนบายขององค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (SD = 0.77) อันดับ 2 ผู้บริหารให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (SD = 0.79) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ผู้บริหารของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (SD = 0.89)

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (n = 283)

ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม	4.04	0.82	เห็นด้วยมาก	2
2. ท่านพอใจในการจัดเวลาทำงานและเวลาว่างในแต่ละวัน	3.99	0.98	เห็นด้วยมาก	3
3. ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวได้	4.07	0.99	เห็นด้วยมาก	1
4. ท่านรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบแม้ว่าจะเป็นนอกเวลางาน	2.49	1.05	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	4
ภาพรวม	**3.65**	**0.65**	**เห็นด้วยมาก**	

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 (SD = 0.656) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวได้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (SD = 0.99) อันดับ 2 ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (SD = 0.82) อันดับ 3 ท่านพอใจในการจัดเวลาทำงานและเวลาว่างในแต่ละวัน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (SD = 0.98) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 ท่านรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบแม้ว่าจะเป็นนอกเวลางาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 (SD = 1.05)

ตารางที่ 4.9 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร (n = 283)

ด้านความภูมิใจในองค์กร	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ได้รับ	4.13	0.87	เห็นด้วยมาก	3
2. ท่านภาคภูมิใจในความสำเร็จของการทำงาน	4.32	0.74	เห็นด้วยมากที่สุด	1
3. ท่านรู้สึกว่างานของท่านเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.26	0.76	เห็นด้วยมากที่สุด	2
ภาพรวม	**4.24**	**0.68**	**เห็นด้วยมากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความภูมิใจในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 (SD = 0.68) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านภาคภูมิใจในความสำเร็จของการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (SD = 0.74) อันดับ 2 ท่านรู้สึกว่างานของท่านเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (SD = 0.76) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.87)

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. (n = 283)

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.68	0.75	ดี	6
2. ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย	3.87	0.81	ดี	4
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.79	0.75	ดี	5
4. ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	4.11	0.64	ดี	3
5. ด้านสังคมสัมพันธ์	3.55	0.81	ดี	8

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. (n = 283) (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
6. ด้านธรรมนูญในองค์การ	4.15	0.66	ดี	2
7. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน	3.65	0.65	ดี	7
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	4.24	0.68	ดีมาก	1
ภาพรวม	**3.84**	**0.56**	**ดี**	

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (SD = 0.56) โดยรายด้านพบว่าพนักงานมีความภูมิใจในองค์กรมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD = 0.68) รองลงมาคือ ด้านธรรมนูญในองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 (SD = 0.66) และด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.64) ต่อมาคือ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (SD = 0.81) และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (SD = 0.75) ถัดมาคือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (SD = 0.75) และด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (SD = 0.65) อันดับสุดท้ายคือ ด้านสังคมสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (SD = 0.81)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงานมี 8 ด้าน คือ ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต ด้านการรู้จักเลือก ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ด้านความตั้งใจ ด้านการตั้งเป้าหมาย ด้านความหวัง สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.11 - 4.19

ตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการรู้จักตนเอง (n = 283)

ด้านการรู้จักตนเอง	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามหน้าที่ของท่านที่ได้รับมอบหมาย	4.47	0.61	เห็นด้วยมากที่สุด	2
2. ท่านสามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง	4.43	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด	3
3. ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน	4.57	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด	1
4. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นได้ดี	4.24	0.71	เห็นด้วยมากที่สุด	5
5. ท่านคำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการควรจะได้รับอยู่เสมอ	4.39	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด	4
ภาพรวม	**4.42**	**0.47**	**เห็นด้วยมากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการรู้จักตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (SD = 0.47) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (SD = 0.55) อันดับ 2 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามหน้าที่ของท่านที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (SD = 0.61) อันดับ 3 ท่านสามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (SD = 0.60) อันดับ 4 ท่านคำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการควรจะได้รับอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (SD = 0.63) และอันดับสุดท้าย อันดับ 5 ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นได้ดี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD = 0.71)

ตารางที่ 4.12 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต (n = 283)

การรักษาสมดุลในชีวิต	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดหรือเวลาหลังจากการปฏิบัติงานกับครอบครัวได้อย่างเต็มที่	4.15	0.91	เห็นด้วยมาก	1
2. ท่านมีเวลาพักผ่อน ทำกิจกรรมในเวลาว่างสม่ำเสมอ	4.06	0.88	เห็นด้วยมาก	3
3. ท่านสามารถจัดการเวลาในการทำงานและเวลาพักผ่อนได้อย่างสมดุล	4.14	0.88	เห็นด้วยมาก	2
ภาพรวม	**4.12**	**0.82**	**เห็นด้วยมาก**	

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการรักษาสมดุลในชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 (SD = 0.82) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดหรือเวลาหลังจากการปฏิบัติงานกับครอบครัวได้อย่างเต็มที่ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = 0.91) อันดับ 2 ท่านสามารถจัดการเวลาในการทำงานและเวลาพักผ่อนได้อย่างสมดุล กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (SD = 0.88) และอันอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ท่านมีเวลาพักผ่อนทำกิจกรรมในเวลาว่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (SD = 0.88)

ตารางที่ 4.13 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการรู้จักเลือก (n = 283)

ด้านการรู้จักเลือก	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	4.35	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. ท่านวางแผนการทำงานไว้หลาย ๆ แนวทาง เพื่อเลือกที่จะปฏิบัติงานไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น	4.26	0.65	เห็นด้วยมากที่สุด	2
ภาพรวม	**4.30**	**0.58**	**เห็นด้วยมากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการรู้จักเลือก กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 (SD = 0.58) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD = 0.63) และดับสุดท้าย อันดับ 2 ท่านวางแผนการทำงานไว้หลาย ๆ แนวทาง เพื่อเลือกที่จะปฏิบัติงานไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (SD = 0.65)

ตารางที่ 4.14 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ (n = 283)

ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีความรักในหน้าที่ของท่าน	4.45	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด	3
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในอาชีพของท่านว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า	4.52	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด	2
3. เมื่อท่านได้ประกอบอาชีพนี้ ท่านคิดว่าจะประกอบอาชีพนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถทำได้	4.40	0.77	เห็นด้วยมากที่สุด	4
4. เมื่อท่านได้ทำหน้าที่ของท่าน ท่านจะพยายามและมุ่งมั่นในการทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุด	4.63	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ภาพรวม	**4.50**	**0.59**	**เห็นด้วยมากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความศรัทธาในงานที่ทำ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (SD = 0.59) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 เมื่อท่านได้ทำหน้าที่ของท่าน ท่านจะพยายามและมุ่งมั่นในการทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (SD = 0.54) อันดับ 2 ท่านมีความเชื่อมั่นในอาชีพของท่านว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (SD = 0.68) อันดับ 3 ท่านมีความรักในหน้าที่ของท่าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (SD = 0.69) และอันดับสุดท้าย

อันดับ 4 เมื่อท่านได้ประกอบอาชีพนี้ ท่านคิดว่าจะประกอบอาชีพนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถทำได้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (SD = 0.77)

ตารางที่ 4.15 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (n = 283)

ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. เมื่อมีกิจกรรมที่หน่วยงานของท่านจัดขึ้นในวันหยุด ท่านยินดีจะมาเข้าร่วม	4.25	0.93	เห็นด้วยมากที่สุด	2
2. เมื่อท่านปฏิบัติงานท่านคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน	4.54	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ภาพรวม	**4.40**	**0.66**	**เห็นด้วยมากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (SD = 0.66) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 เมื่อท่านปฏิบัติงานท่านคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.60) และอันดับสุดท้าย อันดับที่ 2 เมื่อมีกิจกรรมที่หน่วยงานของท่านจัดขึ้นในวันหยุดท่านยินดีจะมาเข้าร่วม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD = 0.93)

ตารางที่ 4.16 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านความตั้งใจ (n = 283)

ด้านความตั้งใจ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี	4.63	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	4.63	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด	2
3. ถึงงานที่มีอยู่จะมีจำนวนมากแต่ท่านจะมุ่งมั่นตั้งใจเพราะคิดว่างานที่ท่านทำนั้นมีประโยชน์	4.55	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด	3
ภาพรวม	**4.60**	**0.50**	**เห็นด้วยมากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (SD = 0.50) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านมีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (SD = 0.53) อันดับ 2 ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (SD = 0.57)

และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ถึงงานที่มีอยู่จะมีจำนวนมากแต่ท่านจะมุ่งมั่นตั้งใจเพราะคิดว่างานที่ท่านทำนั้นมีประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD = 0.56)

ตารางที่ 4.17 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านการตั้งเป้าหมาย (n = 283)

ด้านการตั้งเป้าหมาย	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่ชัดเจน	4.59	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. ท่านมีทิศทางในการทำงานที่เป็นขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.46	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด	3
3. ท่านมีการวางแผนในการทำงานทุกครั้งเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย	4.54	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด	2
ภาพรวม	**4.53**	**0.54**	**เห็นด้วยมากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการตั้งเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 (SD = 0.54) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (SD = 0.57) อันดับ 2 ท่านมีการวางแผนในการทำงานทุกครั้งเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.58) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ท่านมีทิศทางในการทำงานที่เป็นขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (SD = 0.63)

ตารางที่ 4.18 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน ด้านความหวัง (n = 283)

ด้านความหวัง	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีกำลังใจทุกครั้งที่ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด	4.51	0.65	เห็นด้วยมากที่สุด	2
2. แม้ว่างานที่ทำจะยังไม่ประสบความสำเร็จตามที่ท่านต้องการแต่ท่านก็ยังอดทนทำงานต่อไปจนกว่าจะประสบความสำเร็จ	4.54	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด	1
3. ท่านเชื่อว่าท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.35	0.67	เห็นด้วยมากที่สุด	4
4. การทำงานเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านพัฒนาตนเองตลอดเวลา	4.49	0.64	เห็นด้วยมากที่สุด	3
ภาพรวม	**4.47**	**0.53**	**เห็นด้วยมากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความหวัง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (SD = 0.53) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 แม้ว่างานที่ทำจะยังไม่ประสบความสำเร็จตามที่ท่านต้องการแต่ท่านก็ยังอดทนทำงานต่อไปจนกว่าจะประสบความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.59) อันดับ 2 ท่านมีกำลังใจทุกครั้งที่ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (SD = 0.65) อันดับ 3 การทำงานเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านพัฒนาตนเองตลอดเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (SD = 0.64) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 ท่านเชื่อว่าท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD = 0.67)

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. (n = 283)

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

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (SD = 0.46) โดยรายด้านพบว่าด้านความตั้งใจมีระดับมากทีสุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 (SD = 0.50) รองลงมาคือ ด้านการตั้งเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 (SD = 0.54) และด้านความศรัทธาในงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 (SD = 0.59) ต่อมาคือ ด้านความหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.47 (SD = 0.53) ด้านการรู้จักตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.42 (SD = 0.47) ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.40 (SD = 0.66) และด้านการรู้จักเลือก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 (SD = 0.58) อันดับสุดท้ายคือ ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 (SD = 0.82)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมี 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.20 - 4.23

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 283)

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. เมื่อคิดถึงเรื่องงาน ท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวัง	2.45	1.15	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	3
2. ท่านรู้สึกคับข้องใจและเหนื่อยหน่ายเกี่ยวกับการทำงาน	2.46	1.17	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2
3. ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าถึงเวลาต้องมาทำงาน	2.20	1.10	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	4
4. ท่านรู้สึกว่าภาระงานของท่านมากเกินไป	2.63	1.21	เห็นด้วยปานกลาง	1
ภาพรวม	**2.44**	**1.05**	**ค่อนข้างไม่เห็นด้วย**	

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 (SD = 1.05) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านรู้สึกว่าภาระงานของท่านมากเกินไป กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 (SD = 1.21) อันดับ 2 ท่านรู้สึกคับข้องใจและเหนื่อยหน่ายเกี่ยวกับการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 (SD = 1.17) อันดับ 3 เมื่อคิดถึงเรื่องงานท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวัง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 (SD = 1.15) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าถึงเวลาต้องมาทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 (SD = 1.10)

ตารางที่ 4.21 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (n = 283)

ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านไม่ค่อยพอใจเมื่อมีเพื่อนร่วมงานมาขอคำปรึกษา	1.89	1.09	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	4
2. ท่านไม่ชอบติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น	2.00	1.01	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2
3. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	1.94	1.01	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	3
4. ท่านคิดว่างานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	2.09	1.08	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	1
ภาพรวม	**1.98**	**0.91**	**ค่อนข้างไม่เห็นด้วย**	

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.98 (SD = 0.91) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านคิดว่างานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 (SD = 1.08) อันดับ 2 ท่านไม่ชอบติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 (SD = 1.01) อันดับ 3 ท่านคิดว่าการทำงานเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 (SD = 1.01) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 ท่านไม่ค่อยพอใจเมื่อมีเพื่อนร่วมงานมาขอคำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 (SD = 1.09)

ตารางที่ 4.22 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (n = 283)

ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้	1.90	1.03	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2
2. บ่อยครั้งที่ท่านไม่มั่นใจว่าสามารถทำงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้	2.08	1.12	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	1
ภาพรวม	**1.99**	**1.01**	**ค่อนข้างไม่เห็นด้วย**	

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 (SD = 1.01) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 บ่อยครั้งที่ท่านไม่มั่นใจว่าสามารถทำงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 (SD = 1.12) และอันดับสุดท้าย อันดับ 2 ท่านคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 (SD = 1.03)

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. (n = 283)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.44	1.05	น้อย	1
2. ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	1.98	0.91	น้อยที่สุด	3
3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1.99	1.01	น้อยที่สุด	2
ภาพรวม	**2.16**	**0.91**	**น้อย**	

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 (SD = 0.91) โดยรายด้านพบว่าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่ามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 (SD = 1.05) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 (SD = 1.01) และอันดับสุดท้ายคือด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 (SD = 0.91)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 (H_1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_a เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (n = 283)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ชาย	2.43	1.06	-0.03	281	0.97
	หญิง	2.44	1.04			
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	ชาย	2.04	0.94	1.22	281	0.22
	หญิง	1.91	0.86			
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ชาย	2.05	1.03	1.03	281	0.30
	หญิง	1.90	0.98			
ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	**ชาย**	**2.20**	**0.94**	**0.70**	**281**	**0.48**
	หญิง	**2.12**	**0.87**			

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (t = 0.70, p = 0.48) ในรายด้านพบว่าระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน (t = -0.03, p = 0.97) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นไม่แตกต่างกัน (t =1.22, p = 0.22) และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (t =1.03, p = 0.30)

สมมติฐานที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_a สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (n = 283)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	สถานภาพ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	โสด	2.58	1.03	3.44	281	**0.00****
	สมรส	2.14	1.03			
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	โสด	2.08	0.92	2.55	281	**0.01***
	สมรส	1.78	0.85			
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	โสด	2.01	1.02	0.60	281	0.54
	สมรส	1.93	1.00			
ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	**โสด**	**2.27**	**0.90**	**2.73**	**281**	**0.00****
	สมรส	**1.96**	**0.80**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (t = 2.73, p = 0.00**) ในรายด้านพบว่าระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน (t = 3.44, p = 0.00**) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นแตกต่างกัน (t = 2.55, p = 0.01*) และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (t =0.60, p = 0.54)

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_a ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน (n = 283)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ปริญญาตรี	2.40	1.06	-1.10	281	0.27
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.59	0.98			
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	ปริญญาตรี	1.98	0.93	-0.04	281	0.95
	สูงกว่าปริญญาตรี	1.98	0.77			
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ปริญญาตรี	2.02	1.02	1.07	281	0.28
	สูงกว่าปริญญาตรี	1.84	0.95			
ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	**ปริญญาตรี**	**2.16**	**0.93**	**1.02**	**281**	**0.30**
	สูงกว่าปริญญาตรี	**2.19**	**0.79**			

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (t = 1.02, p = 0.30) ในรายด้านพบว่าระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน (t = -1.10, p = 0.27) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (t = -0.04, p = 0.95) และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (t =1.07, p = 0.28)

สมมติฐานที่ 1.4 อายุที่แตกต่างส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_a อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับอายุกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (n = 283)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	4.61	3	1.53	1.39	0.24
	ภายในกลุ่ม	307.89	279	1.10		
	รวม	312.51	282			
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.00	3	1.33	1.62	0.18
	ภายในกลุ่ม	229.99	279	0.82		
	รวม	233.99	282			
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.89	3	1.63	1.59	0.19
	ภายในกลุ่ม	285.81	279	1.02		
	รวม	290.70	282			
ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**4.08**	**3**	**1.36**	**1.65**	**0.17**
	ภายในกลุ่ม	**229.89**	**279**	**0.82**		
	รวม	**233.97**	**282**			

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวม (F= 1.65, P = 0.17) ในรายด้านพบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน (F= 1.39, p = 0.24) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นไม่แตกต่างกัน (F= 1.62, p = 0.18) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (F= 1.59, p = 0.19)

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_a รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับระดับความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน (n = 283)

ความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน	**แหล่งความ แปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	7.53	3	2.51	2.29	0.07
	ภายในกลุ่ม	304.97	279	1.09		
	รวม	312.51	282			
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.11	3	1.37	1.66	0.17
	ภายในกลุ่ม	229.88	279	0.82		
	รวม	233.99	282			
ด้านความรู้สึกไม่ประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.56	3	1.52	1.48	0.21
	ภายในกลุ่ม	286.14	279	1.02		
	รวม	290.70	282			
ระดับความเหนื่อยหน่ายใน การทำงานโดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**4.46**	**3**	**1.48**	**1.81**	**0.14**
	ภายในกลุ่ม	**229.51**	**279**	**0.82**		
	รวม	**233.97**	**282**			

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวม (F= 1.81, P = 0.14) ในรายด้านพบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน (F= 2.29, p = 0.07) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นไม่แตกต่างกัน (F= 1.66, p = 0.17) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (F= 1.48, p = 0.21)

สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_a ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (n = 283)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	15.22	3	5.07		
	ภายในกลุ่ม	297.28	279	1.06	4.76	**0.00***
	รวม	312.51	282			
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	9.27	3	3.09		
	ภายในกลุ่ม	224.72	279	0.80	3.84	**0.01***
	รวม	233.99	282			
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.21	3	3.07	3.04	**0.02***
	ภายในกลุ่ม	281.48	279	1.00		
	รวม	290.70	282			
ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**10.44**	**3**	**3.48**	**4.34**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม	**223.53**	**279**	**0.80**		
	รวม	**233.97**	**282**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (F= 4.34, P = 0.00**) ในรายด้านพบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (F= 4.76, p = 0.00**) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (F= 3.84, p = 0.01*) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F= 3.04, p = 0.02*) จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.30 - 4.32

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 283)

อายุงาน	ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J			
		ไม่เกิน 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	26 - 30 ปี
กลุ่ม I	Mean	2.25	2.72	2.06	2.75
ไม่เกิน 5 ปี	2.25		-0.46	0.19	-0.49
			(**0.00***)	(0.71)	(0.50)
5 - 10 ปี	2.72			0.66	-0.02
				(0.20)	(0.97)
11 - 15 ปี	2.06				-0.68
					(0.44)
26 - 30 ปี	2.75				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการ LSD พบว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์น้อยกว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และมีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -0.46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (n = 283)

อายุงาน	ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J			
		ไม่เกิน 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	26 - 30 ปี
กลุ่ม I	Mean	1.85	2.15	2.12	3.25
ไม่เกิน 5 ปี	1.85		-0.29	-0.27	-1.39
			(**0.00****)	(0.54)	(**0.02***)
5 - 10 ปี	2.15			0.02	-1.09
				(0.95)	(0.08)
11 - 15 ปี	2.12				-1.12
					(0.14)
26 - 30 ปี	3.25				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการ LSD พบว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นน้อยกว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และ 26 - 30 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00, 0.02 และมีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -0.29, -1.39 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

อายุงาน	**ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)**				
		กลุ่ม J			
		ไม่เกิน 5 ปี	**5 - 10 ปี**	**11 - 15 ปี**	**26 - 30 ปี**
กลุ่ม I	Mean	1.85	2.16	2.37	3.00
ไม่เกิน 5 ปี	1.85		-0.31	-0.52	-1.14
			(**0.01***)	(0.30)	(0.10)
5 - 10 ปี	2.16			-0.20	-0.83
				(0.68)	(0.24)
11 - 15 ปี	2.37				-0.62
					(0.47)
26 - 30 ปี	3.00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการ LSD พบว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 และมีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -0.31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Q	**คุณภาพชีวิตในการทำงาน**	**3.84**	**0.56**
Q_RE	ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.68	0.75
Q_SA	ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	3.87	0.81
Q_DE	ด้านการพัฒนาศักยภาพของ	3.78	0.75
Q_GR	ผู้ปฏิบัติงาน	4.10	0.64
Q_SO	ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและ	3.55	0.81
Q_CH	มั่นคงในงาน	4.14	0.66
Q_BA	ด้านสังคมสัมพันธ์	3.64	0.65
Q_PR	ด้านธรรมนูญในองค์การ	4.23	0.68
P	**การรับรู้คุณค่าของงาน**	**4.42**	**0.46**
P_SA	ด้านการรู้จักตนเอง	4.41	0.47
P_KE	ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต	4.11	0.82
P_CH	ด้านการรู้จักเลือก	4.30	0.58
P_FA	ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ	4.49	0.59
P_SE	ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	4.39	0.66
P_IN	ด้านความตั้งใจ	4.60	0.50
P_TA	ด้านการตั้งเป้าหมาย	4.52	0.54
P_HO	ด้านความหวัง	4.47	0.53
B	**ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน**	**2.16**	**0.91**
B_EM	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.43	1.05
B_AB	ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	1.97	0.91
B_FA	ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1.98	1.01

หมายเหตุ : ระดับน้อยที่สุด = 1.00 - 1.80; ระดับน้อย = 1.81 - 2.60; ระดับปานกลาง = 2.61 -3.40; ระดับมาก = 3.41 - 4.20; ระดับมากที่สุด = 4.21 - 5.00

	B	Q_RE	Q_SA	Q_DE	Q_GR	Q_SO	Q_CH	Q_BA	Q_PR	P_SA	P_KE	P_CH	P_FA	P_SE	P_IN	P_TA	P_HO	VIF
B	1	-0.19**	-0.18**	-0.18**	-0.24**	-0.27**	-0.24**	-0.27**	-0.29**	-0.23**	-0.20**	-0.20**	-0.38**	-0.26**	-0.28**	-0.28**	-0.32**	
Q_RE		1	0.65**	0.56**	0.60**	0.46**	0.50**	0.51**	0.28**	0.25**	0.46**	0.14*	0.25**	0.35**	0.14*	0.16**	0.23**	2.94
Q_SA			1	0.69**	0.67**	0.59**	0.54**	0.60**	0.32**	0.37**	0.46**	0.18**	0.32**	0.43**	0.23**	0.23**	0.31**	2.97
Q_DE				1	0.73	0.45**	0.53**	0.52**	0.48**	0.49**	0.44**	0.35**	0.49**	0.54**	0.381**	0.39**	0.44**	3.87
Q_GR					1	0.63**	0.62**	0.63**	0.49**	0.49**	0.51**	0.30**	0.52**	0.54**	0.36**	0.37*	0.48**	2.09
Q_SO						1	0.47**	0.56**	0.24**	0.21**	0.30**	0.07**	0.23**	0.30**	0.16**	0.17**	0.20**	2.34
Q_CH							1	0.64**	0.41**	0.45**	0.48**	0.21**	0.36**	0.51**	0.30**	0.28**	0.35**	2.92
Q_BA								1	0.32**	0.29**	0.65**	0.17**	0.36**	0.39**	0.18**	0.21**	0.28**	1.99
Q_PR									1	0.54**	0.35**	0.48**	0.60**	0.48**	0.50**	0.53**	0.64**	2.07
P_SA										1	0.41**	0.60**	0.60**	0.59**	0.61**	0.64**	0.68**	2.55
P_KE											1	0.30**	0.43**	0.42**	0.20**	0.28**	0.34**	2.19
P_CH												1	0.62**	0.51**	0.57**	0.70**	0.68**	2.48
P_FA													1	0.71**	0.73**	0.69**	0.79**	3.98
P_SE														1	0.65**	0.60**	0.67**	2.80
P_IN															1	0.80**	0.76**	4.03
P_TA																1	0.79**	4.27
P_HO																	1	4.70

ภาพที่ 4.1 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตามตารางที่ 4.33 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.16 - 3.84 ซึ่งเป็นระดับปานกลาง จากการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Q) และการรับรู้คุณค่าของงาน (P) กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยมีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา ดังแสดงในภาพที่ 4.1 โดยใช้เมทริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าขยายตัวของความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) พบว่า ค่าสัมบูรณ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.14 ถึง 0.80 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.90 นอกจากนั้น พบว่า ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.99 ถึง 4.70 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรข้างต้นมีค่าไม่สูงเกินปกติ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) จึงเป็นการยืนยันได้ว่าในการศึกษาครั้งนี้ จะไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุและสามารถใช้การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

H_a คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

โดยสมมติฐานนี้ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบแบบการถดถอยแบบหลายตัวแปร (Multiple Regressions) ด้วยวิธี Enter เพื่อทดสอบคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงทั่วไป คือ

$$Y = \beta_0+\beta_1X_1+\beta_2X_2+\beta_3X_3+.....+\beta_nX_n+e$$

เมื่อ Y แทน สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

X แทน ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น) จะใช้สัญลักษณ์ X_1 สำหรับตัวแปรต้นตัวที่ 1

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นจะใช้สัญลักษณ์ b_0 สำหรับค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

β_i แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระจะใช้สัญลักษณ์ b_i สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

e แทน ค่าความแตกต่างหรือคาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)

สมการในรูปแบบของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน (Y) $= \beta_0+\beta_1X_1+\beta_2X_2+\beta_3X_3+...+\beta_{16}X_{16}$

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model 1	0.48	0.23	0.18	0.83

(Constant), คุณภาพชีวิตในการทำงาน, การรับรู้คุณค่าของงาน

จากตารางที่ 4.34 สรุปได้ว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และการรับรู้คุณค่าของงาน 8 ด้าน ได้แก่ การรู้จักตนเอง การรักษาสมดุลในชีวิต การรู้จักเลือก ความศรัทธาในงานที่ทำ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ความตั้งใจ การตั้งเป้าหมาย ความหวัง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.23 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณปรับค่าแล้ว (Adjust R square) เท่ากับ 0.18 ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 18

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig
สมการถดถอย	52.81	16	3.301	4.847	0.00*
ความคลาดเคลื่อน	181.16	266	0.681		
รวม	**233.97**	**282**			

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน และการรับรู้คุณค่าของงาน 8 ด้าน มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.00 แสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. และสามารถเป็นตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.64	0.55		10.17	0.00
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	-0.13	0.09	-0.11	-1.47	0.14
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	0.06	0.10	0.05	0.63	0.52
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	0.12	0.11	0.10	1.10	0.27
ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	0.26	0.15	0.18	1.74	0.08
ด้านสังคมสัมพันธ์	-0.26	0.08	-0.23	-3.04	0.00*

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ต่อ)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ด้านธรรมนูญในองค์การ	-0.07	0.11	-0.05	-0.65	0.51
ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน	-0.17	0.12	-0.12	-1.35	0.17
ด้านความภูมิใจในองค์กร	-0.12	0.10	-0.09	-1.19	0.23
ด้านการรู้จักตนเอง	-0.03	0.16	-0.01	-0.19	0.84
ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต	0.04	0.08	0.04	0.50	0.61
ด้านการรู้จักเลือก	0.09	0.134	0.057	0.67	0.50
ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ	-0.58	0.16	-0.38	-3.56	0.00**
ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	0.12	0.12	0.09	1.03	0.30
ด้านความตั้งใจ	0.01	0.19	0.01	0.06	0.94
ด้านการตั้งเป้าหมาย	-0.09	0.18	-0.05	-0.48	0.62
ด้านความหวัง	-0.08	0.19	-0.05	-0.44	0.06

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 - 4.36 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 พบว่าปัจจัยด้านความศรัทธาในงานที่ทำและด้านสังคมสัมพันธ์สามารถอธิบายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 18 (Adjust R^2 = 0.18) สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$Y = 5.64 - 0.11x_1 + 0.05x_2 + 0.10x_3 + 0.18x_4 - 0.23x_5 - 0.05x_6 - 0.12x_7 - 0.09x_8 -$$
$$(10.17^*)\ (-1.47)\ \ (0.63)\ \ (1.10)\ \ (1.74)\ \ (-3.04^*)\ \ (-0.65)\ \ (-1.35)\ \ (-1.19)$$
$$0.01x_9 + 0.04x_{10} + 0.057x_{11} - 0.38x_{12} + 0.09x_{13} + 0.01x_{14} - 0.05x_{15} - 0.05x_{16}$$
$$(-0.19)\ \ (0.50)\ \ (0.67)\ \ (-3.56^*)\ \ (1.03)\ \ (0.06)\ \ (-0.48)\ \ (-0.44)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคคลากรระดับปฏิบัติการ (Y) คือ ด้านสังคมสัมพันธ์ (X_5) (ค่าน้ำหนักอิทธิพล = -0.23) และด้านความศรัทธาในงานที่ทำ (X_{12}) (ค่าน้ำหนักอิทธิพล = -0.38)

ปัจจัยด้านสังคมสัมพันธ์และด้านความศรัทธาในงานที่ทำเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงลบ กล่าวคือ หากเพิ่มปัจจัยสองตัวนี้จะทำให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการลดลงในทิศทางตรงกันข้าม

ตารางที่ 4.37 สรุปตัวแปรอิสระแบบรายด้านมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรอิสระ	β	มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
1.ปัจจัยส่วนบุคคล		
- สถานภาพสมรส	-	✓
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-	✓
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
- ด้านสังคมสัมพันธ์	-0.23	✓
3. การรับรู้คุณค่าของงาน		
- ความศรัทธาในงานที่ทำ	-0.38	✓

✓แทนยอมรับสมติฐาน

จากตารางที่ 4.37 สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระรายด้านที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ การรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่ทำ

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้วิจัยขอเสนอผลสรุปการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมามีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอันดับสุดท้ายมีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และมีรายได้ต่อเดือน 25,000 - 30,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 อันดับสุดท้ายคือ มีรายได้ต่อเดือน 35,000 ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และอันดับสุดท้ายมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 26 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 8 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงานและด้านความภูมิใจในองค์การ สามารถวิเคราะห์จำแนกตามรายด้านได้ ดังนี้

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 (SD = 0.75) ในรายข้อพบว่าอันดับ 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพอใจกับเงินเดือนของบุคลากรระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (SD = 0.961) อันดับ 2 ค่าตอบแทนที่เป็นไปตามโครงสร้างของเงินเดือนของบุคลากรระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 (SD = 0.81) อันดับ 3 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรระดับปฏิบัติการในหน่วยงานอื่นของรัฐ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 (SD = 0.96) อันดับ 4 ความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 (SD = 0.87) อันดับ 5 ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรระดับอื่นในสำนักงาน กสทช. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 (SD = 0.99) อันดับ 6 ค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำรงชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 (SD = 0.90) และอันดับสุดท้ายคือ อันดับ 7 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีเฉลี่ย เท่ากับ 3.51 (SD = 0.95)

ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (SD = 0.81) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ในการปฏิบัติงานท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (SD = 0.90) อันดับ 2 หน่วยงานของท่านมีการกวดขันเรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเข้มงวด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 (SD = 0.92) และอันดับสุดท้ายอันดับ 3 หน่วยงานของท่านให้ความสนใจเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 (SD = 0.99)

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 (SD = 0.75) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านคิดว่าได้ใช้ความรู้ของท่านในการทำงานอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD = 0.75) อันดับ 2 ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ได้รับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 (SD = 0.86) อันดับ 3 ท่านได้รับการสนับสนุนจากทางหน่วยงานในการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (SD = 0.95) อันดับ 4 ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 (SD = 1.03) และ

อันดับสุดท้าย อันดับ 5 ท่านได้รับการสนับสนุนทุนให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 (SD = 1.19)

ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.64) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านคิดว่าสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (SD = 0.73) อันดับ 2 ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (SD = 0.68) อันดับ 3 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความสามารถในการทำงานแต่ละตำแหน่งและเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (SD = 0.89) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 บุคลากรระดับปฏิบัติการทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกันโดยพิจารณาจากความสามารถวุฒิการศึกษาตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนดกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (SD = 1.06)

ด้านสังคมสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 (SD = 0.81) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านทำงานในบรรยากาศของความเป็นมิตร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.98) อันดับ 2 ผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเสมอภาคในด้านการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (SD = 1.13) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 (SD = 1.29)

ด้านธรรมนูญในองค์การ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = 0.66) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านได้รับสิทธิและสวัสดิการตามกฎและนโนบายขององค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (SD = 0.77) อันดับ 2 ผู้บริหารให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (SD = 0.79) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ผู้บริหารของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (SD = 0.89)

ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (SD = 0.656) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวได้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (SD = 0.99) อันดับ 2 ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (SD = 0.82) อันดับ 3 ท่านพอใจในการจัดเวลาทำงานและเวลาว่างในแต่ละวัน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (SD = 0.98) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 ท่านรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบแม้ว่าจะเป็นนอกเวลางาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 (SD = 1.05)

ด้านความภูมิใจในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD = 0.68) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านภาคภูมิใจในความสำเร็จของการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (SD = 0.74) อันดับ 2 ท่านรู้สึกว่างานของท่านเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (SD = 0.76) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.87)

สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (SD = 0.56) โดยรายด้านพบว่าพนักงานมีความภูมิใจในองค์กรมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD = 0.68) รองลงมาคือ ด้านธรรมนูญในองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 (SD = 0.66) และด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.64) ต่อมาคือ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (SD = 0.81) และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (SD = 0.75) ถัดมาคือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (SD = 0.75) และด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (SD = 0.65) อันดับสุดท้ายคือ ด้านสังคมสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (SD = 0.81)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงานมี 8 ด้าน คือ ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต ด้านการรู้จักเลือก ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ด้านความตั้งใจ ด้านการตั้งเป้าหมาย ด้านความหวัง สามารถวิเคราะห์จำแนกตามรายด้านได้ ดังนี้

ด้านการรู้จักตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (SD = 0.47) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (SD = 0.55) อันดับ 2 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามหน้าที่ของท่านที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (SD = 0.61) อันดับ 3 ท่านสามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (SD = 0.60) อันดับ 4 ท่านคำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการควรจะได้รับอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (SD = 0.63) และอันดับสุดท้าย อันดับ 5 ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นได้ดี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD = 0.71)

ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.82) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดหรือเวลาหลังจากการปฏิบัติงานกับครอบครัวได้อย่างเต็มที่ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = 0.91) อันดับ 2 ท่านสามารถจัดการเวลาในการทำงานและเวลาพักผ่อนได้อย่างสมดุล กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (SD = 0.88) และอันอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ท่านมีเวลาพักผ่อน ทำกิจกรรมในเวลาว่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (SD = 0.88)

ด้านการรู้จักเลือก กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (SD = 0.58) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD = 0.63) และดับสุดท้าย อันดับ 2 ท่านวางแผนการทำงานไว้หลาย ๆ แนวทาง เพื่อเลือกที่จะปฏิบัติงานไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (SD = 0.65)

ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (SD = 0.59) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 เมื่อท่านได้ทำหน้าที่ของท่าน ท่านจะพยายามและมุ่งมั่นในการทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (SD = 0.54) อันดับ 2 ท่านมีความเชื่อมั่นในอาชีพของท่านว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (SD = 0.68) อันดับ 3 ท่านมีความรักในหน้าที่ของท่าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (SD = 0.69) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 เมื่อท่านได้ประกอบอาชีพนี้ ท่านคิดว่าจะประกอบอาชีพนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถทำได้จนกว่าจะไม่สามารถทำได้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (SD = 0.77)

ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (SD = 0.66) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 เมื่อท่านปฏิบัติงานท่านคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.60) และอันดับสุดท้าย อันดับที่ 2 เมื่อมีกิจกรรมที่หน่วยงานของท่านจัดขึ้นในวันหยุดท่านจะยินดีจะมาเข้าร่วม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD = 0.93)

ด้านความตั้งใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (SD = 0.50) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านมีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (SD = 0.53) อันดับ 2 ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (SD = 0.57) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ถึงงานที่มีอยู่จะมีจำนวนมากแต่ท่านจะมุ่งมั่นตั้งใจเพราะคิดว่างานที่ท่านทำนั้นมีประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD = 0.56)

ด้านการตั้งเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (SD = 0.54) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (SD = 0.57) อันดับ 2 ท่านมีการวางแผนในการทำงานทุกครั้งเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.58) และอันดับสุดท้าย อันดับ 3 ท่านมีทิศทางในการทำงานที่เป็นขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (SD = 0.63)

ด้านความหวัง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (SD = 0.53) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 แม้ว่างานที่ทำจะยังไม่ประสบความสำเร็จตามที่ท่านต้องการ แต่ท่านก็ยังอดทนทำงานต่อไปจนกว่าจะประสบความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.59) อันดับ 2 ท่านมีกำลังใจทุกครั้งที่ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (SD = 0.65) อันดับ 3 การทำงานเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านพัฒนาตนเองตลอดเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (SD = 0.64) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 ท่านเชื่อว่าท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD = 0.67)

สรุปผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (SD = 0.46) โดยรายด้านพบว่าด้านความตั้งใจมีระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 (SD = 0.50) รองลงมาคือ ด้านการตั้งเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (SD = 0.54) และด้านความศรัทธาในงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (SD = 0.59) ต่อมาคือด้านความหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (SD = 0.53) ด้านการรู้จักตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.42 (SD = 0.47) ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (SD = 0.66) และด้านการรู้จักเลือก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (SD = 0.58) อันดับสุดท้ายคือ ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.82)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงานมี 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์จำแนกตามรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 (SD = 1.05) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านรู้สึกว่าภาระงานของท่านมากเกินไป กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 (SD = 1.21) อันดับ 2 ท่านรู้สึกคับข้องใจและเหนื่อยหน่ายเกี่ยวกับการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 (SD = 1.17) อันดับ 3 เมื่อคิดถึงเรื่องงานท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวัง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 (SD = 1.15) และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าถึงเวลาต้องมาทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 (SD = 1.10)

ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 (SD = 0.91) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 ท่านคิดว่างานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 (SD = 1.08) อันดับ 2 ท่านไม่ชอบติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 (SD = 1.01) อันดับ 3 ท่านคิดว่าการทำงานเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 (SD = 1.01)

และอันดับสุดท้าย อันดับ 4 ท่านไม่ค่อยพอใจเมื่อมีเพื่อนร่วมงานมาขอคำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 (SD = 1.09)

ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 (SD = 1.01) ในรายข้อพบว่า อันดับ 1 บ่อยครั้งที่ท่านไม่มั่นใจว่าสามารถทำงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 (SD = 1.12) และอันดับสุดท้าย อันดับ 2 ท่านคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 (SD = 1.03)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งสองข้อ โดยขอนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่ต่างกัน แต่สถานภาพสมรสและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร การรู้จักตนเอง การรักษาสมดุลในชีวิต การรู้จักเลือก ความศรัทธาในงานที่ทำ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ความตั้งใจ การตั้งเป้าหมาย ความหวัง ภาพรวมพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.23 เมื่อทำการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสังคมสัมพันธ์ (Sig. = 0.00) และความศรัทธาในงานที่ทำ (Sig.= 0.00) ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

5.2 อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

1.1 ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่าในภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ

ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่ในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ค่อนข้างมีความภูมิใจในองค์กร ได้รับความเป็นธรรมในองค์การ มีโอกาสก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน มีสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และมีสังคมสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพียรสว่าง บูชา (2553, น. 16) ที่กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในการทำงานของตนเอง โดยทำงานที่มีความหมายและมีคุณค่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจและมีความยุติธรรม รวมทั้งมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

1.2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่าในภาพรวมของการรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับมาก โดยความตั้งใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การตั้งเป้าหมาย ความศรัทธาในงานที่ทำ ความหวัง การรู้จักตนเอง การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม การรู้จักเลือก และการรักษาสมดุลในชีวิต ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. มีความตั้งใจในการทำงาน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความศรัทธาในงานที่ทำ มีความหวังในผลของการทำงาน รู้จักตนเอง เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รู้จักเลือก และสามารถรักษาสมดุลในชีวิตระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.1 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เพศเป็นเพียงตัวบ่งชี้ถึงคุณลักษณะของบุคคล เท่านั้น ไม่สามารถอธิบายถึงระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เพราะไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็สามารถเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ และมีปัจจัยแวดล้อมด้านอื่นเป็นตัวกำกับ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ (2558, น. 114) ศึกษาเกี่ยวกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม พบว่าเพศหญิงมีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าเพศชายเนื่องจากอาจเกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์เพื่อระบายความเครียด เช่น การเล่นกีฬา หรือการระบายความเครียดในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การดื่มแอลกอฮอล์ สังสรรค์ เป็นต้น

2.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าสถานภาพสมรสของแต่ละบุคคล สามารถอธิบายถึงระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เนื่องจากสถานพภาพสมรสเป็นตัวบ่งบอกถึงการมีครอบครัวที่จะสามารถให้คำปรึกษาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับคู่สมรสได้ ต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดที่จะต้องคอยแก้ไขปัญหาที่เผชิญด้วยตนเอง สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ (2558, น. 114) ที่พบว่าพนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันเป็นไปตามทฤษฎี Maslach and Jackson ผู้ที่มีสถานภาพโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่า ผู้ที่สมรสมีครอบครัวแล้ว โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับบุคคลที่สมรสแล้วได้ปรึกษาปัญหาต่างๆ กับคู่สมรส ในขณะเดียวกันคนโสดอาจจะปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้เพียงกลุ่มเพื่อน พ่อแม่ พี่น้อง

2.3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าระดับการศึกษาเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นส่วนหนึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาแต่อาจจะมาจากปัจจัยแวดล้อมอื่น เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เป็นต้น

2.4 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอายุเป็นเพียงปัจจัยที่แสดงให้เห็นเพียงลักษณะส่วนบุคคลและไม่มีความสามารถที่จะเป็นตัวชี้วัดระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบหรือทัศนคติไม่สามารถใช้อายุในการใช้วัดได้ เช่น คนอายุน้อยอาจเป็นหัวหน้าคนที่อายุมาก ระดับความรับผิดชอบในหน้าที่ก็แตกต่างกันเป็นต้น ซึ่งขัดแย้งกับ สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ (2558, น. 113) ที่พบว่าปัจจัยด้านอายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นเนื่องจากผู้ที่มีอายุมากขึ้น จะมีประสบการณ์ในการทำงานทั้งวุฒิภาวะ การมองโลก การปรับตัวเข้าสังคมจะดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย

2.5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการจะได้รับเงินเดือนตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอย่างเหมาะสมทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดสภาวะเครียดหรือกดดันจนนำไปสู่สภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.6 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อผลความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานสามารถเป็นตัวแปรที่วัดระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ (2558, น. 113) ที่พบว่าในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์การทำงานมาก ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายต่ำ เนื่องจากคนที่ขาดประสบการณ์จะทำให้ตัวเองต้องเผชิญกับสิ่งใหม่ ๆ ทั้งสถานที่ ระบบงาน บุคคลที่ทำงานร่วมกัน จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้น้อย จึงเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย แต่ถ้าบุคคลนั้นทำงานนานแล้วสามารถปรับตัวได้เร็วมีความชำนาญในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้น้อย

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านสังคมสัมพันธ์ และการรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่ทำมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวมได้ร้อยละ 18 (Adjust R^2 = 0.18) โดยสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ และการรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่ทำคือ ความรักในหน้าที่และเชื่อมั่นในอาชีพที่ทำว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่าและคิดว่าจะประกอบอาชีพนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถทำได้ มีพยายามและมุ่งมั่นในการทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุด การมีบรรยากาศของความเป็นมิตร เพื่อนร่วมงานของไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเสมอภาคในด้านการทำงาน จะสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559, น. 116) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานการรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน มีแนวโน้มส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเมื่อบุคลากรมีความเครียดในการทำงานสูง ย่อมส่งผลไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงเพราะความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ อาจจะออกมาในรูปแบบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการและประโยชน์ในเชิงการปฏิบัติ

1. จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ในด้านสถานภาพสมรสและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการรักษาระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และอาจศึกษาเพิ่มเติมว่าเหตุใดสถานภาพสมรสและระยะเวลาการปฏิบัติงาน จึงมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเพิ่มปัจจัยด้านอื่นที่นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน ในงานวิจัยฉบับนี้ เช่น หน่วยงานที่สังกัด หรือตำแหน่งงาน

2. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ดังนั้นหากต้องการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์กรสามารถนำด้านสังคมสัมพันธ์โดยใช้การเสริมสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตร การไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และผู้บริหารต้องปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเสมอภาค เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการรักษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือใช้เป็นเกณฑ์ในการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

3. ระดับการรับรู้คุณค่าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ดังนั้นองค์กรสามารถนำด้านความศรัทธาในงานที่ทำ โดยการเพิ่มความรักในหน้าที่ของพนักงานสร้างความเชื่อมั่นในอาชีพของว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า ทำให้พนักงานอยากทำอาชีพนี้ไปจนกว่าจะเกษียณอายุ

เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการรักษาระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ในด้านสังคมสัมพันธ์และด้านความศรัทธาในงานที่ทำสามารถส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้นองค์กรสามารถรักษาหรือลดระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้จากการสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตรในการทำงาน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน พฤติกรรมของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อพนักงานในระดับเหมาะสม เพิ่มความรักในหน้าที่ของพนักงาน และสร้างความมั่นใจอาชีพว่ามีคุณค่าและมีความมั่นคง สร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานทำงานให้ดีที่สุด โดยการเพิ่มผลตอบแทนหรือให้รางวัลพิเศษเมื่อทำงานสำเร็จตามที่กำหนด

5. สำหรับนักวิจัยที่มีความสนใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องสามารถใช้แนวทางในการเพิ่มองค์ความรู้และความเข้าใจที่จะอธิบายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้เกิดความเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น โดยใช้ตัวแปรอิสระที่แตกต่างไปจากงานวิจัยฉบับนี้ โดยอาจเจาะจงกลุ่มประชากรที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มาก เช่น งานด้านบริการประชาชน หรืองานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูง งานที่เป็นรอบเข้าเวรยาม เป็นต้น

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้อาจยังไม่ครบถ้วน อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานที่แยกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และแบ่งออกเป็น 5 สายงาน ได้แก่ สายงานบริหารองค์กร สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร สายงานกิจการภูมิภาค สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สายงานกิจการโทรคมนาคม อีกทั้งยังมีส่วนงานที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาตและข้อมูลด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ และสามารถนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ หรือเจาะจงศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ให้บริการประชาชนโดยตรง เช่น ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน หรือออกใบอนุญาต เนื่องจากส่วนงานดังกล่าวอาจมีระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าส่วนงานอื่น

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ วงค์วารใจ. (2557). **ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในธุรกิจ FMCGs แห่งหนึ่ง**. (งานวิจัยปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

กัลยารัตน์ มีลาภ. (2553). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาการกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

ณัฐธิดา สุวรรณภพ. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการกรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ธิดารัตน์ ศรีกันทา. (2556). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศิริราช**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).

พีรยุทธ ภักดีเจริญ. (2552). **โมเดลเชิงสาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายของครูในกรุงเทพมหานคร : การศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

เพียรสว่าง บูชา. (2553). **การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

รัตนา ศิริพานิช. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง**. (งานวิจัยปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ราชกิจจานุเบกษา. (2562). **การประกาศแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561 - 2580)**. สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/051/T_0001.PDF

วรรณภา โอฐยิ้มพราย. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การพยาบาล การรับรู้คุณค่าของงาน**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

ศรัญญา ปีตินรเศรษฐ์. (2553). **นโยบายการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

ศรินญา ปูเต๊ะ. (2552). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)**. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุคนธ์ทิพย์ พันธ์มณี. (2553). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี).

สรวดี สุระประเสริฐ. (2552). **ปัจจัยการสื่อการการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ภัตตาคารซูกิชิของผู้บริโภค** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงาน กสทช. (2562). **แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564)**. สืบค้นจาก https://is.gd/bHPKsX

Arnold, E. (1989). Burnout as spiritual issue: Rediscovery meaning in nursing practice. In **Carson, V.B.(Ed). Spiritual Dimension of Nursing Practice** (pp. 320 - 353). Philadelphia: W B Sander.

Cascio, W. F. (2003). **Managing Human Resources: Productivity Quality of Work Life Profits** (6th ed.). New York: McGraw-Hill.

Cherniss, C. (1980). **Professional burnout in the human service organizations**. New York: Praeger.

Cooper, Cary L.; Dewe, Philip J. and O'Driscoll, Michael P. (2001). **Organizational Stress**. Thousand Oaks, California: Sage.

Cummings, T. G. and Worley C.G. (1997). **Organizational development and change** (6th ed.). South-Western, Ohio.

Davis,K. and Newstrom, J.W. (1989). **Human Behavior at Work Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill.

Delamotte, Y. & Takezawa, S. (1984). **Quality of Working Life in International Perspective**. Geneva: International Labour Office.

Freudenberger, H. J. & Richelson, G. (1980). **Burnout: the high cost of high achievement**. Gaden City, NY: Ooubleday.

Guest, R. H. (1979). Quality of Work Life-Learning from Tarrytown. **Harvard Business Review, 57**(4), 76 - 87.

Hackman,J.R. & Oldham,G.R. (1980). **Work Redesign**. California: Addition Wesley Publishing Company Inc.

Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). **Organization Development and Change** (3rd ed.). St. Paul, MN: West.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985**). Organization and management** (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Lewin, D. (1981). Collectivity bargaining and the quality of work life. **Organizational Dynamics,** (Autumn), 47 - 51.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior, 2,** 99 - 113.

McConnell, E.A. (1982). **Burnout in the Nursing Profession: Coping Strategies Cause and Costs.** St. Louis: The C.V. Mosby Company.

Mondy, R. W. & Noe, R. W. (1996). **Human Resource Management**. New York: Prentice Hall.

Muldary, T. W. (1983). **Burnout and health Professional manifestation and management**. New York: McGraw Hill.

Pines, A., & Aronson, E. (1988). **Career burnout: Causes and cures.** New York: Free Press.

Pines A, Maslach C. 1982. "Characteristics of staff burnout in medical health setting". In **Burnout in the nursing profession: Coping strategies, causes and cost** (p. 165). London: The C.V. Mosby company.

Quible, Zane K. (1996). **Administrative office management** (6th ed.). Singapore: Prentice Hall.

Robbins, S. P. (1991). **Organizational Behavior** (5th ed.). New Jersey: prentice Hall.

Simendinger, E. A., & Moore, T. F. (1985). **Organizational burnout in health care facilities**. Rockville, MD: Aspen publication.

Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. **Academy of Management Journal, 38**(5), 1442 - 1465.

Sternberg, R.J. 1999. **Handbook of Creativity**. Cambridge: University Press.

Wallace, S. A. (1974). **Identifying Quality of Life Indicators for Use in Family Planning Programs in Developing Countries**. (Master Thesis, Social Science, University of Pensylvania).

Walton. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In **Loues E.Davis and Albert B. Cherns (eds.). The Quality of Working Life**. New York: Free Press.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (Third edition). New York: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

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

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อีกทั้งยังศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามดข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านการรับรู้คุณค่าของงาน
ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง หรือตามที่ท่านมีความเห็นมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะแปลผลการวิจัยในภาพรวม เพื่อใช้ประกอบการศึกษาของปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาในครั้งนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อท่านหรือหน่วยงานของท่าน แต่อย่างใด

นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล
นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงตามความเป็นจริงลงในช่อง

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ปริญญาตรี ☐ 2. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุ

☐ 1. 20 - 30 ปี ☐ 2. 31 - 40 ปี
☐ 3. 41 - 50 ปี ☐ 4. 51 - 60 ปี

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. 15,000 - 20,000 บาท ☐ 2. 20,001 - 25,000 บาท
☐ 3. 25,001 - 30,000 บาท ☐ 4. 30,001 - 35,000 บาท
☐ 5. 35,000 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

☐ 1. ไม่เกิน 5 ปี ☐ 2. 5 - 10 ปี
☐ 3. 11 - 15 ปี ☐ 4. 16 - 20 ปี
☐ 5. 21 - 25 ปี ☐ 6. 26 - 30 ปี
☐ 7. มากกว่า 30 ปี

คำชี้แจง : กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย (☐) ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อ	แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ						
1	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำรงชีวิต					
2	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นไปตามโครงสร้างของเงินเดือนของบุคลากรระดับปฏิบัติการ					
3	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ					
4	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน					
5	ท่านพอใจกับเงินเดือนของบุคลากรระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น					
6	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรระดับอื่นในสำนักงาน กสทช.					
7	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรระดับปฏิบัติการในหน่วยงานอื่นของรัฐ					
ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย						
8	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
9	หน่วยงานของท่านมีการกวดขันเรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเข้มงวด					
10	ในการปฏิบัติงานท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					

ข้อ	แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน						
11	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ได้รับผิดชอบ					
12	ท่านคิดว่าได้ใช้ความรู้ของท่านในการทำงานอยู่เสมอ					
13	ท่านได้รับการสนับสนุนจากทางหน่วยงานในการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
14	ท่านได้รับการสนับสนุนทุนให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น					
15	ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน						
16	บุคลากรระดับปฏิบัติการทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาจากความสามารถ วุฒิการศึกษา ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด					
17	ท่านคิดว่าสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง					
18	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความสามารถในการทำงานแต่ละตำแหน่งและเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า					
19	ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน					
ด้านสังคมสัมพันธ์						
20	ท่านทำงานในบรรยากาศของความเป็นมิตร					
21	เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
22	ผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเสมอภาคในด้านการทำงาน					
ด้านธรรมนูญในองค์การ						
23	ท่านได้รับสิทธิและสวัสดิการตามกฎและนโนบายขององค์กร					
24	ผู้บริหารให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับที่เหมาะสม					
25	ผู้บริหารของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน						
26	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม					
27	ท่านพอใจในการจัดเวลาทำงานและเวลาว่างในแต่ละวัน					
28	ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวได้					
29	ท่านรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบแม้ว่าจะเป็นนอกเวลางาน					

ข้อ	แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความภูมิใจในองค์กร						
30	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ได้รับ					
31	ท่านภาคภูมิใจในความสำเร็จของการทำงาน					
32	ท่านรู้สึกว่างานของท่านเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน

ข้อ	แบบสอบถามด้านการรับรู้คุณค่าของงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การรู้จักตนเอง						
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามหน้าที่ของท่านที่ได้รับมอบหมาย					
2	ท่านสามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง					
3	ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน					
4	ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นได้ดี					
5	ท่านคำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการควรจะได้รับอยู่เสมอ					
การรักษาสมดุลในชีวิต						
6	ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดหรือเวลาหลังจากการปฏิบัติงานกับครอบครัวได้อย่างเต็มที่					
7	ท่านมีเวลาพักผ่อน ทำกิจกรรมในเวลาว่างสม่ำเสมอ					
8	ท่านสามารถจัดการเวลาในการทำงานและเวลาพักผ่อนได้อย่างสมดุล					
การรู้จักเลือก						
9	ท่านพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
10	ท่านวางแผนการทำงานไว้หลาย ๆ แนวทาง เพื่อเลือกที่จะปฏิบัติงานไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น					
ความศรัทธาในงานที่ทำ						
11	ท่านมีความรักในหน้าที่ของท่าน					
12	ท่านมีความเชื่อมั่นในอาชีพของท่านว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า					
13	เมื่อท่านได้ประกอบอาชีพนี้ ท่านคิดว่าจะประกอบอาชีพนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถทำได้					

ข้อ	แบบสอบถามด้านการรับรู้คุณค่าของงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
14	เมื่อท่านได้ทำหน้าที่ของท่าน ท่านจะพยายามและมุ่งมั่นในการทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุด					
การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม						
15	เมื่อมีกิจกรรมที่หน่วยงานของท่านจัดขึ้นในวันหยุดท่านจะยินดีจะมาเข้าร่วม					
16	เมื่อท่านปฏิบัติงานท่านคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน					
ความตั้งใจ						
17	ท่านมีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี					
18	ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
19	ถึงงานที่มีอยู่จะมีจำนวนมากแต่ท่านจะมุ่งมั่นตั้งใจเพราะคิดว่างานที่ท่านทำนั้นมีประโยชน์					
การตั้งเป้าหมาย						
20	ท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่ชัดเจน					
21	ท่านมีทิศทางในการทำงานที่เป็นขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
22	ท่านมีการวางแผนในการทำงานทุกครั้งเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย					
ความหวัง						
23	ท่านมีกำลังใจทุกครั้งที่ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด					
24	แม้ว่างานที่ทำจะยังไม่ประสบความสำเร็จตามที่ท่านต้องการแต่ท่านก็ยังอดทนทำงานต่อไปจนกว่าจะประสบความสำเร็จ					
25	ท่านเชื่อว่าท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
26	การทำงานเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านพัฒนาตนเองตลอดเวลา					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ข้อ	แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความอ่อนล้าทางอารมณ์						
1	เมื่อคิดถึงเรื่องงาน ท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวัง					
2	ท่านรู้สึกคับข้องใจและเหนื่อยหน่ายเกี่ยวกับการทำงาน					
3	ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าถึงเวลาต้องมาทำงาน					
4	ท่านรู้สึกว่าภาระงานของท่านมากเกินไป					
การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น						
5	ท่านไม่ค่อยพอใจเมื่อมีเพื่อนร่วมงานมาขอคำปรึกษา					
6	ท่านไม่ชอบติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น					
7	ท่านคิดว่าการทำงานเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ					
8	ท่านคิดว่างานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร					
ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน						
9	ท่านคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้					
10	บ่อยครั้งที่ท่านไม่มั่นใจว่าสามารถทำงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
ตารางค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 41 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่า Cronbach's Alpha
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	**0.949**
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	0.808
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	0.790
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	0.798
ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	0.804
ด้านสังคมสัมพันธ์	0.814
ด้านธรรมนูญในองค์การ	0.806
ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน	0.807
ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.827
การรับรู้คุณค่าของงาน	**0.920**
การรู้จักตนเอง	0.820
การรักษาสมดุลในชีวิต	0.812
การรู้จักเลือก	0.829
ความศรัทธาในงานที่ทำ	0.820
การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	0.803
ความตั้งใจ	0.826
การตั้งเป้าหมาย	0.822
ความหวัง	0.822
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	**0.914**
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	0.871
การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	0.842
ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.849
รวมทั้งฉบับ	**0.831**

ภาคผนวก ค
ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ตารางที่ 42 แสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 1						
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22	0	1	1	3	0.67	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 42 แสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
31	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 2						
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 42 แสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 3						
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ง
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ/หนังสือขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๔๖๑

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๓๑๐

๒๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ คฤงคาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๓ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท
โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖
โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล
โทร. ๐๖๓ ๔๙๕ ๔๑๖๕

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๔๖๖

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๗ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท
โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖
โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล
โทร. ๐๖๑ ๔๙๕ ๔๑๖๕

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๔๖๓

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๓ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายมาโนชญ์ จารุสมบัติ ผู้อำนวยการสำนักบริหารข้อมูลกลาง
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท
โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖
โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล
โทร. ๐๖๑ ๔๙๕ ๔๑๖๕

ที่ อว. ๐๖๔๙.๐๖ / ๕๗๔๒

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการสำนักงาน กสทช.รักษาการแทนเลขาธิการสำนักงาน กสทช.
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ด้วย นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๓๑๐-๗๐๒ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ ขออนุญาตจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท
โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖
โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล
โทร. ๐๖๑ ๔๙๕ ๔๑๖๕

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล
วัน เดือน ปีเกิด	3 ตุลาคม พ.ศ. 2529
ที่อยู่	เลขที่ 39/479 หมู่ที่ 1 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
การศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมหลังการเก็บเกี่ยวและแปรสภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เบอร์โทรศัพท์	06 -1495 - 4165
อีเมล์	montree_t@mail.rmutt.ac.th