

# การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

นัฐวุฒิ ภูพร\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ\*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 173 ตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยวิจัยประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test และค่า F-test ผลการศึกษา พบว่า

1. บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นลำดับแรก มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง และมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนนประเภทการปฏิบัติงานและอายุงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\* ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรจะดำเนินงานไปสู่จุดหมายปลายทางหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรหรือปัจจัยในการบริหารหลายประการ ที่เป็นที่รู้จักกันทั่วไปมี 4 ประการ (สूरศักดิ์ ปริญญารัตน์ชัย, 2544, น.11) ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ กล่าวกันว่าปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงาน ขาดปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดแล้ว จะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานองค์กรหรือหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งถ้าพิจารณากันในด้านความสำคัญแล้ว คนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์ก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญระดับแนวหน้า ที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์การ (พยอม วงศ์สารศรี, 2541, น. 2) เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะคน นอกจากจะมีความสำคัญเด่นในด้านทรัพยากรบริหารแล้ว คนยังมีบทบาทสำคัญในขั้นตอนของกระบวนการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ประการ คือ การวางแผนงาน การจัดองค์การ การจัดการเกี่ยวกับบุคลากร การสั่งงาน และการควบคุมงาน ในบรรดาองค์ประกอบเหล่านี้ การจัดการเกี่ยวกับบุคลากร โดยเฉพาะการสรรหาผู้มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงาน และการทำนุบำรุงดูแลให้บุคลากรเหล่านั้น ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีคนที่มีความรู้ความสามารถไว้ใช้ ก็จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้นเจริญก้าวหน้าบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมาน รังสิโยกฤษฎ์, 2535, น. 2) ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพกำลังคนให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพมีความคล่องตัว ที่จะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตด้วยจิตสำนึกในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรหรือหน่วยงานและสังคมโดยรวมคือกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จของระบบการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการบริหารองค์การและความเจริญของสังคม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540, น. 28)

คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ความสุขใจ และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร (Smith, 1981:2 ; Zhan, 1992, p.5) กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg and Baron, 1995, p. 647) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ผลโดยตรงในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญประการหนึ่งในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เมื่อบุคคลรับรู้ถึงประสบการณ์ทำงานที่น่าพอใจ หรือมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน ทำงาน มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์ ประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กรหรือหน่วยงาน และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งการที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างน้อยจะต้องมีการบริโภคอาหารในปริมาณที่พอเหมาะพอดีมีคุณค่าตามที่ ร่างกายต้องการ มีการนุ่งห่มที่เหมาะสมกับสภาพลมฟ้าอากาศและการดำรงชีพ ที่มีอยู่อาศัยที่ แข็งแรงและสะดวกสบายมีสุขอนามัยที่ทำให้ร่างกาย อารมณ์ปกติ มีภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่สะอาดบริสุทธิ์และมีความสัมพันธ์ระหว่าง

กันในองค์กร การที่องค์กรใดก็ตามที่ต้องการให้บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมุ่งหวังถึงผลงานที่ดีที่สุดที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจนี้จำเป็นต้องค้นหาทางปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรหรือ หน่วยงานว่ามีแบบของการรับรู้เป็นอย่างไร เพื่อที่จะหาทางปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อสามารถทำให้องค์กรมีการดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Greenberg and Baron, 1995, p. 647)

บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะมีความรู้สึกว่างานมีความสำคัญและมีคุณค่าตนเองมีความผูกพันกับงาน มีแรงจูงใจ เสียสละและทุ่มเทให้กับการทำงาน การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจในเป้าหมายและวิธีการทำงาน มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีร่วมกันระหว่างบุคคลในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงานในองค์กร องค์กรที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพได้ส่วนหนึ่งต้องเกิดจากบุคลากรทุกคน ทุกระดับในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีโดยร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายแม้องค์กรที่มีเทคโนโลยีสูงก็ยังมี ความจำเป็นต้องอาศัยคนในการควบคุมดูแลแก้ปัญหาการดำเนินงานของเครื่องจักรกลและเทคโนโลยีอยู่นั่นเอง (สมยศ นาวิการ, 2533, น.12) โดยเฉพาะองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงจะสามารถปรับเปลี่ยนตนเองประสบผลสำเร็จได้นั้น ตัวบ่งชี้ก็คือ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคคลหรือสมาชิกในองค์กร (Meleis and Trangenstein, 1994, p.9) การที่องค์กรจะสร้างเสริมบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้นั้น องค์กรต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และมีทักษะเพิ่มมากขึ้นเพื่อสามารถปรับตัวอยู่ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมทั้งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคล การให้บุคลากรมีส่วนร่วมกับองค์กรในการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และรับรู้ในความก้าวหน้าขององค์กรรวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อตนเองในทุกช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงด้วย (Cascio, 1992 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2541, น.8)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. เป็น องค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา ๔๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ซึ่งกสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุ กระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งได้รับโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ พนักงานและลูกจ้างและเงินงบประมาณมาจากสำนักงาน กทช. ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา และในระหว่างที่การแต่งตั้ง กสทช. ยังไม่แล้วเสร็จ กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ กสทช. ไปพลางก่อนตามบทเฉพาะกาล

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานภายในหน่วยและทำประโยชน์ให้กับสังคม ผู้บังคับบัญชาจึงควรให้ความสนใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะถ้าข้าราชการภายในหน่วยมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็ส่งผลให้ผลงานออกมาดีและมีประสิทธิภาพของงาน อีกทั้งบรรลุดัชนีประสงคค์ของหน่วยตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายซึ่งจะนำมาซึ่งชื่อเสียงและเป็นที่กำลังสำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศสืบไปในอนาคต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจุบัน และนำความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

## 3. ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิด และการสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งเป็นทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นอกจากนี้แล้ว ยังได้ทบทวนการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย ฌปภัช ตะสิงห์ (2552) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรี วัชรานุกูล บุญเลิศ (2552) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตตรวจราชการที่ 10 เพียงฤทัย ทิศนุ่น (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง และคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ฐิติวัฒน์ ยะชัยมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลู กรุงเทพมหานคร ลัดดาวณีย์ สกลสุข (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุธาสิทธิ์ ทวีสมบัติ (2549) ได้

ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของแผนกศัลยกรรมโรงพยาบาลศูนย์เชียงใหม่ประชาชนเคราะห์ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ เสาวนีย์ คำคุณ (2549) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมสำนักงานศัลยกรรมท่าเรือ กรุงเทพ กรมศัลยกรรม วิทยาลัย บุญภักดี (2548) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี สิทธิศักดิ์ มินวงษ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องคูณภาพชีวิตของทหารกองประจำการกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ทหารกองประจำการกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ นพรัตน์ รุจกานต์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คูณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายโดยสารของบริษัท ไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด

#### 4. ขอบเขตการศึกษา

*ประชากร* ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน และลูกจ้าง ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวนทั้งหมด 1,096 คน (ที่มา: สำนักทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2557)

*กลุ่มตัวอย่าง* การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน และลูกจ้างในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วย Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ให้ความคลาดเคลื่อนได้ 0.07

จากการคำนวณขนาดตัวอย่างได้ไม่น้อยกว่า 173 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับและการได้แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 183 ฉบับ

##### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยข้อมูลที่ใช้ในการการการศึกษาครั้งนี้เป็น ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยให้ตัวอย่าง เป็นผู้ตอบคำถามด้วยตนเอง

##### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย
  - ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
  - ค่าเฉลี่ย (Mean)

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 2) สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันโดยการคำนวณหาค่า t-Test และทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีเชฟเฟ (Scheffe') (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, น. 240)

## 5. ผลการศึกษา

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.29 อายุตั้งแต่ 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.07 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.36 ซึ่งมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.68 บุคลากรส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.95 โดยส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 64.74 จะมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.98 และส่วนใหญ่จะสังกัดสายงานกิจการโทรคมนาคม คิดเป็นร้อยละ 30.06

1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาทางด้านแล้ว พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นลำดับแรก มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง และมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรมเป็นลำดับสุดท้าย ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.83$ ) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พักอาศัย ค่าล่วงเวลา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันสามารถมีเงินออมเพื่ออนาคต เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.21$ ) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีความปลอดภัย มีระดับ

คุณภาพชีวิตการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างเพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานจัดให้มีการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.02$ ) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า ได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความสามารถสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือหน้าที่การงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ได้รับอยู่ในขณะนี้ เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง พบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.01$ ) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือได้รับการสนับสนุนการฝึกอบรมและการดูงานนอกสถานที่อยู่เป็นประจำ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า มีการให้เกียรติซึ่งกันและกันในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการแบ่งงานกันในหน่วยงานอย่างชัดเจนเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านสิทธิส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีสิทธิและเสรีภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับความเสมอภาคในด้านการพิจารณาโยกย้าย เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านจังหวะชีวิต พบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจังหวะชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.08$ ) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า มีเวลาในการทำงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิต และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเวลาอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.08$ ) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือหน่วยงานมีกิจกรรมร่วมต่อสังคม เช่น กิจกรรม ประเพณี วัฒนธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กิจกรรมพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็นลำดับสุดท้าย

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือน ประเภทการปฏิบัติงาน และอายุงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 6. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นลำดับแรก อาจเนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ที่ทำงานอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาตินี้มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน ซึ่งแต่ละคนจะมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงาน มีการยอมรับฟังความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ และสามารถปรึกษาปัญหาทางงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ รวมถึงในหน่วยงานนั้นมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนจึงเป็นเหตุให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นลำดับแรก สำหรับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรมเป็นลำดับสุดท้าย เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน เมื่อหักภาระค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่าง ๆ ในแต่ละเดือนแล้ว เหลือไม่เพียงพอสำหรับการออมเพื่ออนาคต ซึ่งไม่เพียงพอต่อผลการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พักอาศัย ค่าล่วงเวลา และค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน ซึ่งค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน และเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้วเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง จึงเป็นเหตุให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรมเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภา ตั้งทรงจิตรากุล (2551) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในส่วนกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในส่วนกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยถูกสุขลักษณะ การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน และการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาคมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือน ประเภทการปฏิบัติงาน และอายุงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรที่มีรายได้น้อย อายุงานน้อย และ



เป็นลูกจ้างส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ใช้แรงงาน ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ที่ต้องรับคำสั่งจากหัวหน้างาน ทำให้มีโอกาสที่จะต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน อีกทั้งผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับยังมีความแตกต่างจากบุคลากรที่มีรายได้สูง อายุงานมาก และเป็นพนักงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติอย่างเห็นได้ชัดจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือน ประเภทการปฏิบัติงาน และอายุงานที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ รุจกานต์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายโดยสารของบริษัท ไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิส จำกัด จากผลการศึกษา พบว่า ประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความแตกต่างกัน

## 7. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่วิเคราะห์ได้จากการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในครั้งนี้ ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรม จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน สามารถมีเงินออมเพื่ออนาคต รองลงมาคือพึงพอใจต่อผลการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือหน่วยงานจัดให้มีการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาคือในบริเวณที่ทำงานมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ได้รับอยู่ในขณะนี้ รองลงมาคือความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือได้รับการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ รองลงมาคือมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานอื่น

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีการแบ่งงานกันในหน่วยงานอย่างชัดเจนรองลงมาคือสามารถปรึกษาปัญหางานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือได้รับความเสมอภาคในด้านการพิจารณาโยกย้ายรองลงมาคือได้รับความเสมอภาคในด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบ การประเมินผลงาน ค่าตอบแทน

7. ด้านจังหวะชีวิต จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีเวลาอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอรองลงมาคือมีเวลาสำหรับทำกิจกรรมอื่น ๆ ในเรื่องนั้นพบการต่าง ๆ

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีกิจกรรมพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมรองลงมาคือหน่วยงานมีการรณรงค์ให้พนักงานมีส่วนร่วมต่อการรับผิดชอบต่อสังคม

## 8. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะทำการศึกษา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในเชิงคุณภาพ เพื่อประกอบผลการวิจัยเชิงปริมาณ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กัลยา ดิษเจริญ. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตติวัฒน์ ยะชัยมา. (2550). *คุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงและคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลู กรุงเทพมหานคร* (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

พยอม วงศ์สารศรี. (2541). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : พรานนกการพิมพ์.

- ณปภัช ตะสิงห์. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ถวัลย์ บุญภักดี. (2548). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : ศึกษากรณี  
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*  
(ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร:  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพรัตน์ รุจณกานต์. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่าย  
การโดยสารของ บริษัท ไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเซล จำกัด* (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพียงฤทัย ทิคนุ่น. (2550). *คุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง และคุณภาพชีวิตในการ  
ทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร* (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ลัดดาวัลย์ สกอลสุข. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ทำอากาศยาน  
กรุงเทพ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2537). *ว่าด้วยผู้นำ*. วารสารข้าราชการ, 39, 10-19.
- วัชรานุกูล บุญเลิศ. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวง  
สาธารณสุข เขตตรวจราชการที่ 10* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น:  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรศักดิ์ ปริญารัตน์ชัย. (2544). *สภาพการจัดองค์กรแบบมินตันในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมาน รังสิโยภักษ์. (2535). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 13).  
กรุงเทพมหานคร: ประชาชน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2540). *แผนปฏิบัติการ 5 ปี*. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- สิทธิศักดิ์ มินวงษ์. (2548). *คุณภาพชีวิตของทหารกองประจำการกรมทหารราบที่ 1  
มหาดเล็กรักษาพระองค์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุธาสนี ทวีสมบัติ. (2549). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรแผนกคัดสรรกรมโรงพยาบาลศูนย์  
เชียงใหม่ประจำศูนย์วิเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## ภาษาต่างประเทศ

Greenberg, J., & Baron, R.B. (1997). *Behavior in organizations (6 th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Meleis, A.I., and Trangenstein, P.A. (1994). "Facilitating Transitions: Redefinition of the Nursing Mission". *Nursing Outlook*.

Smith, H.L. (1981). "Nurses Quality of working life in an HMO" *A Comparative Study Nursing Research*.