

SCM

**คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่  
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด**

**นางอัจฉรา เชื้อแก้ว**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2551

**The Quality of Work Life of Officers of Chiang Mai Air Traffic Control Centers  
Aeronautical Radio of Thailand Ltd.**

**Mrs. Achara Chueakaew**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University**

**2008**

หัวข้อวิทยานิพนธ์   คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่  
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด  
ชื่อและนามสกุล       นางอัจฉรา เชื้อแก้ว  
แขนงวิชา               บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา               วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      1. รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี  
                                  2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤกษ์)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวกรรมนท์)

วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2552

**ชื่อวิทยานิพนธ์** คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท  
วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

**ผู้วิจัย** นางอัจฉรา เชื้อแก้ว **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2) รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์  
สามัคคีธรรม **ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยผู้วิจัยได้นำกรอบความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Richard E. Walton ซึ่งมีตัวชี้วัด 8 ตัวได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์แก่สังคมมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบทั้งความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามแล้ว หลังจากนั้นได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด คือ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 140 คน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดแสดงความเห็นว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและประชาธิปไตยในองค์การมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่เรียงตามลำดับ และ (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการเดินทางไปปฏิบัติงานและชั่วโมงในการพักผ่อน โดยปัจจัยด้านชั่วโมงในการพักผ่อนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่มากที่สุด

**คำสำคัญ** คุณภาพชีวิตการทำงาน ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบิน  
แห่งประเทศไทย จำกัด

**Thesis title:** The Quality of Work Life of Officers of Chiang Mai Air Traffic Control Centers  
Aeronautical Radio of Thailand Ltd.

**Researcher:** Mrs. Achara Chueakaew ; **Degree:** Master of Public Administration ;

**Thesis advisors:** (1) Dr.Rangson Prasertsri, Associate Professor; (2) Dr. Somsak  
Samukkeetham, Associate Professor; **Academic year:** 2008

### **Abstract**

The purposes of this research were : (1) to study the level of the quality of work life of officers of Chiang Mai Air Traffic Control Centers Aeronautical Radio of Thailand Ltd.. and (2) to study factors related to the quality of work life of officers of Chiang Mai Air Traffic Control Centers Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (C-ATC). Richard E. Walton's conceptual framework, i. e. adequate and fair compensation, safe and healthy environment, development of human capacities, growth and security, social integration, constitutionalism, the total life space and social relevance are implied in this study.

This study was based on a survey research by using questionnaires which had been pretested and checked for reliability and validity. The sample group in this study was the total population of 140 persons from the Officers of Chiang Mai Air Traffic Control Centers Aeronautical Radio of Thailand Ltd.. The statistical methods used in this study were percentage, mean , standard deviation, t-test and F-test.

The research found that: (1) the level of the quality of work life of officers of Chiang Mai Air Traffic Control Centers Aeronautical Radio of Thailand Ltd. was at the middle level. All of the answers from the questionnaires agree that the total life space, social relevance and constitutionalism have effected to the quality of work life of officers of Chiang Mai Air Traffic Control Centers Aeronautical Radio of Thailand Ltd. are respectively and (2) factors related to the quality of work life of the C-ATC's officers were income, ranking position, periods of working and hours of resting. The hours of resting factor is the most related factor to the quality of work life of the officers of Chiang Mai Air Traffic Control Centers' officers.

**Keywords :** Quality of Work Life , Chiang Mai Air Traffic Control Centers ,  
Aeronautical Radio of Thailand Ltd.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และเอาใจใส่อย่างดียิ่ง รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้โอกาสในการศึกษา ประสพทิติ ประสาทความรู้ และคำแนะนำต่าง ๆ ตลอดเวลา ขอขอบคุณ พ่อ แม่ ที่อุปการะให้มีวันนี้ รวมถึง สามี ลูกๆ และเพื่อนๆ ที่คอยเป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ที่ให้โอกาสในการศึกษา รวมทั้งพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ให้บรรลุความสำเร็จไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ด้านข้อมูลแก่ผู้สนใจในการศึกษาด้านคุณภาพชีวิต และในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปหากมีข้อผิดพลาดประการใด อันเกิดจากความบกพร่องของผู้วิจัย หรือละเมิดสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยมิได้ตั้งใจ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้

อัจฉรา เชื้อแก้ว

มีนาคม 2552

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....  | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....   | ฉ    |
| สารบัญตาราง .....   | ณ    |
| สารบัญภาพ .....   | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....  | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....                            | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....                                   | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                                 | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....   | 3    |
| นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง .....                                   | 4    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....              | 6    |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....                        | 6    |
| ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....                  | 13   |
| ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....             | 15   |
| ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน .....                              | 16   |
| แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน .....           | 19   |
| ประวัติความเป็นมาของ บริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ..... | 25   |
| ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ .....                                | 36   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                     | 38   |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                                      | 46   |
| สมมติฐานในการวิจัย .....  | 48   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....                                | 49   |
| วิธีการวิจัย .....  | 49   |
| ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย .....                              | 49   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                                | 49   |

## สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า      |
|---|-----------|
| การทดสอบเครื่องมือ .....  | 51        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....   | 51        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....  | 51        |
| สถิติที่ใช้ในการศึกษา .....   | 52        |
| วิธีการนำเสนอ และรายงานผลการวิจัย .....   | 52        |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....</b>                                 | <b>53</b> |
| <b>ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ .....</b> | <b>57</b> |
| <b>ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....</b>   | <b>64</b> |
| <b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>                                   | <b>72</b> |
| สรุปการวิจัย .....  | 72        |
| อภิปรายผล .....   | 76        |
| ข้อเสนอแนะ .....  | 80        |
| บรรณานุกรม .....  | 82        |
| ภาคผนวก .....   | 88        |
| ก แบบสอบถาม .....   | 89        |
| ประวัติผู้วิจัย .....   | 94        |



สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลประชากร.....  | 53   |
| ตารางที่ 4.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่<br>ในแต่ละด้าน.....  | 57   |
| ตารางที่ 4.3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่<br>จำแนกด้านค่าตอบแทน.....   | 59   |
| ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ.....   | 64   |
| ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....  | 65   |
| ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....   | 66   |
| ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้.....  | 66   |
| ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....  | 67   |
| ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....                                    | 67   |
| ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามชั่วโมงการทำงาน<br>ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง.....         | 68   |
| ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการ<br>เดินทางมาปฏิบัติงาน.....                 | 68   |
| ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามชั่วโมงการพักผ่อน<br>เพื่อการปฏิบัติงาน ในครั้งต่อไป..... | 69   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามความพอใจกับสวัสดิการ<br>ที่ทางบริษัทฯ จัดให้กับพนักงาน..... | 70   |
| ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามการมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน<br>ฝ่ายอื่น.....                 | 70   |

ฉ

**สารบัญภาพ**

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
|                                      | หน้า |
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 47   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการส่งข้อมูลข่าวสารถึงกันอย่างรวดเร็วและรวดเร็วยิ่งขึ้น เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ ความคิด จากแหล่งหนึ่งไปสู่แหล่งหนึ่งในเสี้ยววินาที ทำให้สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์การก็เช่นกันต้องมีการปรับตัว แข่งขัน เพื่อความอยู่รอด และเติบโตได้ในอนาคต จากแนวคิดทฤษฎีบริหารการจัดการองค์การ หรือ นักบริหารองค์การทุกยุคทุกสมัยจะต้องมีการกล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์เสมอ หรืออาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความค่ามากที่สุดต่อองค์การ และจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นองค์การจะทันโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้นั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง องค์การภาคเอกชนได้มีการนำเอานวัตกรรมทางการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย อาทิ การบริหารคุณภาพโดยส่วนรวม (Total Quality Management : TQM) การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective : MBO) และการรีเอนจินีเอริง (Re-engineering) เป็นต้น ทั้งนี้นวัตกรรมทางการบริหารดังกล่าวล้วนแต่เป็นวิถีทางที่จะทำให้องค์การเจริญเติบโตและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายการดำเนินการที่ต้องการได้ นอกเหนือจากนวัตกรรมทางการบริหารแล้ว ความพึงพอใจในงานของบุคลากรภายในองค์การ และการสร้างสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ก็ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ดังนั้นบริษัทหลายแห่งจึงตระหนักถึงความสำคัญในการจัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ภายในองค์การของตนมากขึ้น โดยป้องกันมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกตีตนออกห่างจากองค์การ (self-estrangement) เพราะเงื่อนไขในการทำงานส่งผลให้คนตีตนออกห่างจากองค์การ (alienating job conditions) หรือที่เรียกว่า quality of work life conditions ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงานที่ดี ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังมีความสำคัญต่อคุณภาพและปริมาณของ

ผลผลิต จากการรายงานของ Milkovich และ Glueck ได้สรุปผลของการนำคุณภาพชีวิตการทำงาน ไปใช้ว่าการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้คุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงขึ้น และเป็น การลดต้นทุนในการผลิต เป็นการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์กรดีขึ้น เสริมสร้างขวัญ และ กำลังใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน เสริมสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และฝ่ายบริหารให้ดีขึ้น ส่งเสริมความร่วมมือในองค์กรและ ความรู้สึกรู้ว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร กล่าวได้ว่าคุณภาพ ชีวิตการทำงานเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงานในการทำงาน และมีการดำเนินชีวิตที่ มีสุข ซึ่งอาจจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และบรรลุเป้าหมาย แห่งความสำเร็จขององค์กรได้พร้อม ๆ กัน

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจ เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2491 มีภารกิจหลักที่สำคัญคือ ให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศ บริการสื่อสารการบิน และ ให้บริการเกี่ยวเนื่องกับการบินของประเทศไทย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัท วิทยุการบินฯ ได้ พยายามพัฒนาศักยภาพเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อย่างไรก็ดีในปัจจุบันธุรกิจด้านการบินหรือการให้บริการด้านการบิน เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกัน ตลอดเวลา ทำให้บริษัทจำเป็นต้องมีการปรับองค์กร โดยการปรับกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรให้ เทียบเท่ากับองค์กรชั้นนำระดับโลก และใช้กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ ชีวิตตามหลักสากลด้วย

ในปี พ.ศ.2543 บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีนโยบายให้พนักงานด้าน ควบคุมจราจรทางอากาศ และวิศวกรมหอบังคับการบิน โอนย้ายเข้ามาประจำที่ศูนย์ควบคุมการ บินภูมิภาค ให้ออกไปหมุนเวียนทำงานตามหอบังคับการบิน ในสังกัดของแต่ละศูนย์ควบคุมการ บินฯ ที่ต้องรับผิดชอบซึ่งการปฏิบัติงานนี้จะเป็นการทำงานที่ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 15 วัน เมื่อ พนักงาน กลับมายังศูนย์ควบคุมการบินฯ จะได้หยุดพักเป็นเวลา 15 วัน ก่อนจะเริ่มปฏิบัติงานที่ หอบังคับการบินอื่นต่อไป แต่ในระยะเวลาต่อมาการทำงานแบบหมุนเวียน ก่อให้เกิดปัญหาและ อุปสรรคในการทำงานขึ้น โดยรับทราบจากรายงานประจำเดือนของแต่ละศูนย์ และจากการพูดคุย กับพนักงานโดยตรง เนื่องจากวิธีการหมุนเวียนนี้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน ทำให้เกิด ปัญหาและผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านครอบครัว ด้าน สังคม ความปลอดภัยในการทำงาน และเสียโอกาสในการศึกษาพัฒนาตนเองในด้านอื่นที่ต้องการ เป็นต้น รวมถึงสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้บริษัท วิทยุการบินฯ ขาดสภาพคล่องมีรายจ่ายมากกว่า รายได้ ทำให้บริษัทฯ ต้องปรับลดค่าใช้จ่ายทุกๆ ด้าน และมีแนวโน้มจะไม่ปรับเงินเดือนให้แก่

พนักงาน หรือค่าตอบแทน จนกว่าสภาพมีสภาพคล่องมากกว่าปัจจุบัน ทำให้พนักงานรู้สึกขาดความเชื่อมั่น รวมถึงขาดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง และเป็นเหตุให้ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งแก้ไขปรับปรุง และยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

3.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบุคลากร อันก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อบริษัทฯ ในอนาคต

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยศึกษาจากพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

## 5. นวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคัพท์ที่มีขอบเขต และความหมายเฉพาะไว้ดังนี้

5.1. พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานระดับ และตำแหน่งต่างๆ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ประจำอยู่ที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

5.2 PERDIUM หมายถึง รายได้พิเศษที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานพิเศษของพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นรายวัน ไม่รวมกับเงินเดือน

5.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ การปฏิบัติงานโดยได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน จากการทำงานในศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

5.4 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถาม แล้วนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาแปลผล โดยมีการแบ่งเป็น 3 ระดับ ต่ำ ปานกลาง และระดับสูง

5.5 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่พนักงานฯ ได้รับจากการปฏิบัติงาน เพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานและการปฏิบัติ

5.6 สภาพภาพการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานบรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ขั้นตอนและกระบวนการในการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ รวมถึงสุขภาพของพนักงานในการทำงาน

5.7 ความรู้สึกมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่ง

5.8 โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการปฏิบัติงาน การได้รับความรู้และพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพของพนักงาน

5.9 การบูรณาการทางสังคม หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

**5.10 สิทธิของพนักงาน** หมายถึง การใช้สิทธิเสรีภาพและเสมอภาคเป็นหลักในการทำงาน ได้แก่ ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

**5.11 เวลากับชีวิตส่วนตัว** หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาให้กับสังคม

**5.12 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร** หมายถึง ระดับความรู้สึกรักว่างานและองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความภูมิใจในงานและองค์กรของตน ความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวในการกำหนดกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย โดยนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน
5. แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน
6. บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
7. ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย
9. สมมติฐานการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกำเนิดใน สหรัฐอเมริกาและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะพบว่า มีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้ ดังนี้

Bovee และคณะ (1993 อ้างถึงใน สรวงสวรรค์ ตะปินตา, 2541 : 33) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการตระเตรียม และกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งท้องถื่นที่ต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบชิ้นงานใหม่ อันเป็นช่วงของความพยายามที่จะวัด และกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าเราออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตใน

การทำงานแล้ว ผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง (empowerment) ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ

Dessler (1991 : 4) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานในการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนจากการปฏิบัติงานในองค์การ

Lawler (อ้างถึงใน Cascio, 1991 : 111) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 ประการ คือ

1. เป็นชุดเป้าหมายของสภาพ และวิธีการปฏิบัติขององค์การ ได้แก่ การทำงานให้มีคุณค่า การบริหารแบบประชาธิปไตย การให้พนักงานมีส่วนร่วม และการมีสภาพการทำงานที่ดี เป็นต้น

2. เป็นการรับรู้ของพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความรู้สึกปลอดภัย ความสามารถในการพัฒนาและก้าวหน้าในชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการตอบสนองความต้องการของมนุษย์

Arnold และ Feldman (1988 : 491) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับทุกสิ่งทุกอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีการเพิ่มมุมมองด้านมิติของความเป็นมนุษย์ นอกเหนือจากมุมมองด้านมิติทางเทคนิค และทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไร และทำให้เกิดความพึงพอใจ และให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่บุคคล

Huse และ Commings (1985 : 198-199) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิภาพขององค์การหรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสุข (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Delamotte และ Takezawa (1984 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ผลดีของงานที่มีต่อพนักงานที่เกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานหรือลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

การทำงานในแต่บุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Rombrun, Tichy และ Devanna (1984 : 362) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ประกอบไปด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ

1. เป็นชุดของผลลัพธ์ (outcomes) ของพนักงานแต่ละคนซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้า อัตราการเกิดอุบัติเหตุมีน้อย
2. เป็นชุดของการปฏิบัติขององค์กร (organizational practices) ได้แก่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การทำงานให้มีคุณค่า ระบบการให้รางวัล และผลตอบแทน สภาพการทำงานที่ดี
3. เป็นรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้น และปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรทั้งในด้านผลผลิตและคุณภาพ

Umstot (1984 : 22) กล่าวว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานก่อนข้างคลุมเครือและกว้างมาก อย่างไรก็ตามอาจหมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานของแต่ละบุคคล และการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยจุดเน้นของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ผลลัพธ์ที่ออกจะส่งผลโดยตรงต่อพนักงานแต่ละคน กล่าวคือ งาน สามารถที่จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึก และปฏิบัติงานดีขึ้นอย่างไร

Arthur (1981 : 23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (well-being) หรือความสุขโดยรวม (whole happiness) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อชีวิต หรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

Dubrin (1991 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ระดับที่พนักงานขององค์กร มีความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ

Guest (1979 : 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

Bluestone (1977 : 44) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญาความเชี่ยวชาญ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กรย่อมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ และพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Merton (1974 : 2) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงาน และสภาพการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Watson (1974 : 21) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิต ของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย

Ozley และ Ball (อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541 : 13) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร โดยวิธีการที่ทำให้ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และความจำเริญเติบโต (human dignity and growth) ของพนักงานในองค์กรมีมากขึ้น ทำงานด้วยกันด้วยความร่วมมืออย่างใกล้ชิด การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการเปลี่ยนแปลงงาน และทำให้เป้าหมายของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2541 : 41) ได้ให้คำนิยามคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human Dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีมีดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุมงาน
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตัวเอง
10. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
12. อำนาจหน้าที่ในงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
15. มีอนาคต
16. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมจากภายนอก
17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

บุญเจือ วงษ์เกษม (อ้างใน กางพงษ์ ทองรัช 2540 : 34-35) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีคหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การทำงาน เพื่อร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบดังนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้บุคคลปฏิบัติงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของ QWL
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และมีส่วนช่วยเหลือต่อความล้มเหลวขององค์การ

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะในแง่ เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม และรับรู้ว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์กรนั้น ๆ

4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานร่วมไปถึงผลพลอยได้จาก งาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและ ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นฐานะ ซึ่งเป็นผลได้มาจากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์ อื่น ๆ ที่มองเห็นได้ ได้เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

นอกจากส่วนประทั้ง 5 ที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อม การทำงานที่เหมาะสม และศักดิ์ศรีของความเป็นคน คนทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติต่อ อย่างมีเกียรติ ศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสภาพการณ์

เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530 : 120) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตและการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กร และคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นคือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถเสนอความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

นอกจากนี้ Richard E. Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการคือ

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Development If Human Capacities) หมายถึงงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

การส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ โดยความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่บุคคลมีตำแหน่ง และเงินเดือนที่สูงขึ้นไปตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งมีหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาที่แน่นอนกำหนดไว้เป็นมาตรฐาน อันเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ เพื่อเลื่อนตำแหน่งจากผู้ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้างาน และผู้จัดการ รวมทั้งได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ความก้าวหน้าในอาชีพยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามารถของบุคคล การได้รับการยอมรับ และเป็นความสำเร็จด้านหนึ่งของการดำเนินชีวิต สำหรับความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง มีหลักประกันในการมีงานทำ การว่างงาน และมีรายได้ที่ควรจะได้รับอย่างแน่นอนสม่ำเสมอ ทั้งจากการทำให้อิสระและทำงานในองค์กร

การส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของผู้ร่วมงานทุกระดับภายในหน่วยงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรมีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงและรู้สึกว่าคุณเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน

การบริหารที่เป็นธรรม และเสมอภาค (Constitutionlism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

ความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่าง และเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ความเกี่ยวเนื่องของชีวิตการทำงานกับสังคม (Social Relevance of Wok Life) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญอาชีพ และเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Herberg (1959 อ้างใน นพคณ มีเพียร, 2541 : 32-34) ได้เสนอองค์ประกอบคู่ของเฮอริช เบอร์ก (Herberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ
2. ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้น แล้วประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ถ้าพึงเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ได้มีการตรวจตรา หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะ เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่



1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

5. นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ และการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุณหภูมิหรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจ จะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว แต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดี หากมีปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด

ฉะนั้น องค์การควรจะต้องสนองตอบความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงการผลิตภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เพียงพอ หรือ จัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มี

ความปลอดภัย การจัดกิจกรรม งานสังสรรค์ การแข่งกีฬาหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่น และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการใช้ความสามารถ และทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

### 3. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Greenberg และ Baron (1995 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541 : 17) กล่าวเสริมว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ 3 ประการ คือ

3.1 ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน

3.2 ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

3.3 เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ในเรื่องของผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

อย่างไรก็ตาม การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกัน และแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์

Dessiers (1991 อ้างถึงใน สมหวัง โอซารต, 2542 : 45) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ การเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร

Gordon (1991 อ้างถึงใน สมหวัง โอซารต, 2542 : 45) กล่าวไว้ว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจกับฝ่ายบริหาร และสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” จะมีผลโดยตรงต่อคน ทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัล ให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงาน และผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มีหลาย ๆ บริษัท ได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิต และลดต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่ม คล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ จะมีการประชุมกันภายในกลุ่ม ให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่าที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้ พบว่า พนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงตามไปด้วย

Schuler และคณะ (1989 อ้างถึงใน นฤคธ มีเพียร, 2541 : 16) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญ และกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนประกันด้านสุขภาพการลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการประกัน จากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหา และคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อองค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพในสิทธิของพนักงาน

#### 4. ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายหลากหลายทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์กร

Desslers (1991 อ้างถึงใน นฤคธ มีเพียร, 2541 : 41-42) ได้เสนอเกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

- 4.1 คุณค่าของงานที่ทำ
- 4.2 สภาพการทำงานที่มีความมั่นคงและปลอดภัย
- 4.3 ผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอ
- 4.4 ความมั่นคงในการทำงาน

- 4.5 มีการดูแลควบคุมอำนาจการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ
- 4.6 ได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเอง
- 4.7 ได้รับโอกาสในการแสวงหาความรู้และความก้าวหน้าในงานที่ทำ
- 4.8 โอกาสในการพิจารณาความดีความชอบ
- 4.9 มีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศองค์การ
- 4.10 การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

Cascio (1989 อ้างถึงใน นฤคต มีเพียร, 2541 : 40-41) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานของสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม
5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
7. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการได้รับเบิบบำนาญ
10. มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. การทำงาน 4 วัน ใน 1 สัปดาห์

Kast และ Rosenzweig (1985 อ้างถึงใน นฤคต มีเพียร. 2541 : 38) กล่าวถึงเกณฑ์ชี้วัดทางสังคมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคคล จะต้องมียอดประกอบ 11 ประการดังนี้

1. บุคคลและครอบครัว
2. สุขภาพอนามัยและภาวะโภชนาการ
3. ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม
4. การติดต่อสื่อสาร
5. ความปลอดภัย
6. การศึกษาและการฝึกอบรม
7. การทำงาน
8. สวัสดิการ และความมั่นคงทางสังคม
9. รายได้ และผลผลิต

10. การมีส่วนร่วมในสังคม

11. วัฒนธรรม และการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

Lewin (1981 : 37-53) ได้เสนอเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ

ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ
2. เงื่อนไขของการทำงาน
3. เสถียรภาพของการทำงาน
4. การควบคุมการทำงาน
5. การปกครองตนเอง
6. การยอมรับฟัง
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
8. วิธีพิจารณาเรียกร้อง
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
10. ความอาวุโส

Wesley (1979 : 14-17) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 4 มิติ ในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ

1. มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การนัดหยุดงาน และการก่อวินาศกรรม เป็นตัวชี้วัด

2. มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง (Insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกับมิติแรก

3. มิติอัญญาภาพหรือความแปลกแยก (Alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกว่างเฉย หรือเฉยเมย การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นตัวชี้วัด

4. มิติเกี่ยวกับการปลื้มตัว (Anomie) ตามทัศนะทางสังคมวิทยา ได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับการไร้ความหมาย การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นตัวชี้วัด

Richard E. Walton (1973 : 11-12) ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยเงื่อนไข 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ
3. ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

## 5. แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

Mondy และ Noe (1996 อ้างถึงใน นฤคธ มีเพียร. 2541 : 44-45) ได้เสนอแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการเริ่มต้นการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแผนงานในระยะยาว และต้องดำเนินงานอย่างจริงจัง

2. องค์กรจะต้องกำหนดความหมาย ทิศทางของการทำงาน เมื่อเริ่มแผนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเข้ามาใช้

3. พนักงานทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในโครงการ

4. ผู้นำองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง

5. องค์กรจะต้องมีความสามารถในการนำเป้าหมายกลยุทธ์มาปฏิบัติในงานประจำวัน

6. ทั้งฝ่ายบริหาร และผู้นำแรงงาน จะร่วมลงประชามติในเรื่องราวและปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหา (ในกรอบขอบเขตที่ฝ่ายบริหารกำหนด)

7. จะได้แนวทาง และกระบวนการทำงานใหม่ ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี องค์กรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินโครงการ และกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมที่เหมาะสม จะมีลักษณะคล้ายกับการบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์โดยเป้าหมายของกิจกรรมที่จัดขึ้น จะเป็นการร่วมรับผิดชอบระหว่างฝ่ายบริหาร สหภาพแรงงาน และสมาชิกในองค์กรร่วมกัน (นฤคธ, 2541)

Gordon (1991) ได้เสนอแนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัท General Motors ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กรจะต้องแบนราบ
2. มีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม
3. มีการกระจายอำนาจ
4. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม
5. มีการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจร่วมกัน ทั้งฝ่ายจัดการ และพนักงานรวมถึง

### สหภาพแรงงานด้วย

6. ให้นักงานเรียนรู้ได้ง่าย
7. มีการฝึกอบรมและให้การศึกษาในเรื่องงาน และทักษะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับงาน
8. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน
9. ให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่าเทียมกับโครงการอื่นๆ

Arnold และ Feldman (1986 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541 : 43-44) กล่าวว่าการทำงานที่  
ทำให้แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานมีประสิทธิภาพสูงต้องคำนึง

1. ฝ่ายบริหารจะต้องมีการจัดระบบที่ดี ระหว่างระบบเทคโนโลยีที่ใช้กับระบบสังคมในองค์กร การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรนั้นจะต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ดังนั้นจะต้องมีการวางแผนและออกแบบก่อนการนำมาใช้เสมอ เพื่อให้มีความสอดคล้องกัน

2. องค์กรจะต้องถูกออกแบบให้มีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อม และจะต้องสามารถจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมีอำนาจ อิสระ หรือการบริหารงานเองภายในกลุ่ม

3. แนวทางของคุณภาพชีวิตการทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานมีการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้จะเกิดขึ้นต้องอาศัยการบริหารงาน ที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้างจากผู้บริหาร และระดับของการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของพนักงานทุกคนในองค์กร

4. การนำเอาแผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ ต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติใหม่ของฝ่ายบริหารที่มีต่อพนักงาน บรรยากาศระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีความไว้วางใจ เชื่อถือกัน ที่มีความเป็นปรปักษ์กัน แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานจะสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือกัน จากการทำงานเป็นทีมผู้บังคับบัญชาต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง

Guest (1979 : 76-78) ได้ให้แนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Tarrtwon ประสบผลสำเร็จได้ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการต้องคำนึงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจและผลกำไรของบริษัท บรรลุเป้าหมายได้

2. สภาพแรงงานจะต้องเข้มแข็งเหนียวแน่น เชื่อมมั่นในตัวผู้นำ และอยู่ในกรอบ  
กติกา

3. ฝ่ายจัดการต้องเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง

4. ฝ่ายจัดการและลูกจ้างจะต้องเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง

5. ผู้บริหารระดับสูงและประธานสหภาพจะต้องช่วยกันสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิต  
ในการทำงาน

6. ผู้บริหารระดับกลางและหัวหน้างานต้องรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและสามารถ  
แนะนำลูกน้องได้ว่า การทำงานอย่างไรจึงประสบผลสำเร็จ

7. ฝ่ายจัดการไม่ควรที่จะเพิ่มผลผลิตอย่างรวดเร็ว เพราะพนักงานอาจปรับตัวไม่ทัน  
อาจจะทำให้พนักงานไม่พอใจ

8. ผู้ร่วมโครงการจะต้องมีความสมัครใจเข้าร่วม

9. คุณภาพชีวิตในการทำงานควรเริ่มต้นอย่างมีขอบเขต และมีความยืดหยุ่น

10. การดำเนินโครงการจะต้องมีการชี้แจงให้เกิดความเข้าใจทุกคน เพื่อป้องกันไม่ให้  
ผู้ไม่เข้าใจทำลายโครงการ

11. ส่งเสริมให้พนักงานมีการสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาและ  
ตัดสินใจรู้จักใช้สิทธิให้ถูกต้อง

12. จะต้องมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

Hackman และ Suttle (1977) ได้เสนอแนวทางที่จะทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต  
ในการทำงานให้ได้ผล จะต้องดำเนินการ และได้รับความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการและพนักงานต้องร่วมมือกัน เพื่อช่วยกันสร้างประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจาก  
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยฝ่ายจัดการจะต้องเป็นศูนย์กลางในการนำแผนมา  
ปฏิบัติ และเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และพนักงานต้องให้การสนับสนุนเพื่อจะได้ทำให้เกิด  
ประโยชน์กับตนเอง

2. ผู้นำสหภาพแรงงานจะต้องให้ความร่วมมือ นั่นหมายความว่า สภาพแรงงาน  
จะต้องให้การสนับสนุน และยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และจะต้องเป็นตัวแทนของ  
สมาชิกในการที่จะทำหน้าที่เจรจาต่อรองกับฝ่ายจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิก

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องช่วยในเรื่องของการปกป้องสิทธิ และผลประโยชน์ของ  
พนักงาน โดยจะต้องมีมาตรฐาน และยุติธรรมในการจ้างงาน เช่น เรื่องกฎหมายการใช้แรงงานเด็ก  
กฎหมายการจ่ายค่าจ้างแรงงานหญิง กฎหมายความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน  
กฎหมายค่าจ้างแรงงานหญิง กฎหมายความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน



กฎหมายค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ มีการประกันสำหรับผู้ถูกเลิกจ้าง เรื่องความปลอดภัย และสุขอนามัย และความเสมอภาคในการจ้างงาน

4. นักพฤติกรรมศาสตร์ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษและกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะสามารถช่วยในเรื่องพัฒนาสุขภาพร่างกาย เพราะจะเป็นผู้ที่มีความรู้แท้จริง และสามารถกระตุ้นให้ฝ่ายจัดการกำหนดนโยบาย และตัดสินใจ นอกจากนี้ยังสามารถประสานงานให้ผู้นำสหภาพแรงงานร่วมมือวางแผนในการเปลี่ยนแปลงองค์การด้วย

ซึ่งบุคคลที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะมีส่วนช่วยให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสำเร็จได้ เพราะเขาเหล่านี้จะเป็นผู้ที่คอยช่วยในการทำงาน ออกแบบ ดำเนินการ และประเมินผลองค์การ นั้นเอง

เชียวชาญ อาศิววัฒนกุล (2530) ได้เสนอแนวทางที่สำคัญต่อการทำงานให้เกิดคุณภาพของชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ การออกแบบงานใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และการสร้างกลุ่มคุณภาพ

1. การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์การ ความรู้สึกนึกคิดนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเป็นผลผลิตขององค์การและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพวกเขา ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถทำให้ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานมีภาพพจน์ที่ดีต่อองค์การ ย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย ซึ่งแน่นอนย่อมหมายถึงคุณภาพของชีวิตในการทำงาน ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้น จึงกลายมาเป็นแนวทางพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน สำหรับบรรยากาศขององค์การนั้น โดยทั่วไปแล้วจะประกอบไปด้วยมิติต่าง ๆ อยู่หลายประการ แต่ที่สำคัญและควรจะได้รับ ความสนใจวิเคราะห์ดูว่าเป็นอุปสรรคต่อการสร้างคุณภาพของชีวิตการทำงานหรือไม่ นั่น ได้แก่ โครงสร้างของการทำงาน เป็นการสำรวจดูว่าความรู้สึกนึกคิดของพนักงานในองค์การ เห็นว่า โครงสร้างในการทำงานเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนต่อจิตใจในการทำงานหรือไม่ ระบบรางวัลตอบแทน ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์ว่าเป็นระบบที่มีความยุติธรรม และเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพหรือไม่ ความเป็นอิสระ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขามีอิสระ และได้รับอนุญาตจากองค์การให้สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น หรือมีความเป็นอิสระเพียงพอที่จะตัดสินใจและคิดสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ความอบอุ่น และการสนับสนุน ซึ่งหมายถึงภาวะการณ์เป็นผู้นำของหัวหน้างานที่ให้ ความอบอุ่น หรือการสนับสนุนต่อสมาชิกภายในองค์การในการทำงาน และความก้าวหน้าน้อยเพียงใด การยอมรับในเรื่องความขัดแย้ง เป็นการวิเคราะห์ดูว่าองค์การทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึก

ว่าความคิดเห็นที่แตกต่างกันสามารถได้รับการยอมรับให้เกิดขึ้นได้หรือไม่ ความรักในหมู่คณะ ซึ่งหมายถึงความรู้สึกร่วมกันของพนักงานที่เห็นว่าสมาชิกภายในองค์กรมีความรักกันฉันเพื่อนในการทำงานร่วมกันหรือไม่ มิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์กรดังกล่าวมานี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรจึงกลายเป็นแนวทางพื้นฐานและสำคัญอันดับแรกที่จะนำไปสู่คุณภาพของชีวิตในการทำงาน

2. การออกแบบงานใหม่ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน เพื่อที่จะนำไปสู่คุณภาพของชีวิตการทำงาน และผลผลิตขององค์กร ลักษณะงานโดยตัวของมันเอง เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกรักจะทำงานหรืออยากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะงานเป็นรางวัลตอบแทนที่จริงที่ช่วยกระตุ้นให้คนในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการออกแบบใหม่ขึ้นมา โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นของสำนักพฤติกรรมศาสตร์ สำนักความคิดดังกล่าวนี้ ได้ให้วิธีการออกแบบงานใหม่ซึ่งเป็นที่นิยามใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายวิธี เช่น การทำให้งานมีความหมายมากขึ้น ซึ่งหมายถึงว่าเป็นการสร้างตัวกระตุ้นแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในงาน โดยการทำให้งานที่ซ้ำ ๆ ซาก ๆ มีลักษณะหลากหลาย ทำทายความสามารถ มีอิสระในการทำงาน และมีความรับผิดชอบมากขึ้นด้วย ลักษณะงานเช่นนี้จะทำให้พนักงานรู้สึกไม่เบื่อหน่ายและเกิดความพึงพอใจในที่สุด การทำให้งานขยายกว้างขวางมากขึ้นเป็นการขยายงานให้มีลักษณะหลากหลาย แต่ลักษณะงานที่เพิ่มขึ้นเป็นงานที่อยู่ในระดับเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน ซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการขยายงานในแนวราบ ส่วนการทำให้งานมีความหมายมากขึ้นนั้น มีลักษณะเป็นการขยายงานที่เป็นแนวตั้ง การออกแบบงานใหม่อีกวิธีหนึ่งที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน การกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น นอกจากวิธีการต่าง ๆ ของสำนักพฤติกรรมศาสตร์ยังมีสำนักทฤษฎีระบบเสนอวิธีการออกแบบงานใหม่ โดยตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่าองค์กรนั้น ประกอบขึ้นด้วยระบบที่เป็นมนุษย์กับระบบเทคนิคที่มีการปะทะสังสรรค์กับสภาพแวดล้อมภายนอก สำหรับวิธีการที่ได้รับความนิยมในการนำมาปรับปรุงคุณภาพของชีวิตการทำงานภายใต้ทฤษฎีระบบนี้ ได้แก่ การสร้างกลุ่มทำงานที่มีความเป็นอิสระ วิธีการดังกล่าวนี้เริ่มต้นจากการสำรวจและวิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ในองค์กรทั้งหลายเพื่อกำหนดว่าอะไรคืองานพื้นฐานที่ทำให้องค์กรอยู่รอด และสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร จากนั้นจะกำหนดงานพื้นฐานแต่ละงานให้กับกลุ่มทำงานรับผิดชอบ

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความหมายว่าเป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวพนักงาน และงานบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้มีข้อสมมติฐานอยู่ว่า การเข้ามามีส่วนร่วมโดยการลงมือทำจะช่วยสนองต่อความต้องการ และค่านิยมของพนักงานได้ เพราะจะเห็นว่าการเข้ามามีส่วนร่วมจะเป็นการทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4. กลุ่มสร้างคุณภาพ ถือได้ว่าเป็นเทคนิคใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นมาในช่วงทศวรรษ 1960 ในประเทศญี่ปุ่น กลุ่มสร้างคุณภาพนี้หมายถึงเป็นกลุ่มของพนักงานที่จัดตั้งขึ้นมาโดยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง และมีการพบปะและประชุมกันเพื่อร่วมกันในการกำหนดวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกเขา กลุ่มสร้างคุณภาพโดยหลักการจะประกอบไปด้วยสมาชิกกลุ่มประมาณ 4 ถึง 12 คน ที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ฝ่ายบริหารระดับสูงจะสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสร้างคุณภาพขึ้นมาในหน่วยงาน ในแต่ละกลุ่มจะมีหัวหน้ากลุ่มด้วย และสมาชิกของกลุ่มทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการแก้ไข ปัญหา คือ กระบวนการระดับสมอง (Brainstorming processes) เทคนิคการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุ และผล หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าแผนผังก้างปลา (Fishbone diagrams) เทคนิคดังกล่าวนี้จะช่วยทำให้เกิดความสามารถในการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้เป็นอย่างดี เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง และวิธีการใช้แผนภูมิต่าง ๆ (Charting methods) การสุ่มตัวอย่างจะช่วยให้กลุ่มรู้จักวิธีการรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาปัญหาได้อย่างถูกต้อง

กลุ่มสร้างคุณภาพมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มที่พนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหา สภาพเช่นนี้ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาค้าง ๆ ซ้ำแล้วซ้ำอีก จะเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการนำแนวความคิดและเทคนิคกลุ่มสร้างคุณภาพมาใช้ จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ คือ

1. ฝ่ายบริหารจะต้องสนับสนุนโครงการกลุ่มสร้างคุณภาพอย่างเต็มที่
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการต้องเกิดจากความสมัครใจ
3. สมาชิกจะต้องได้รับการฝึกอบรมทั้งแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหา และเทคนิคต่าง ๆ ของกลุ่มสร้างคุณภาพเป็นอย่างดี
4. โครงการจะต้องมีลักษณะเป็น ไม่ใช่เป็นความพยายามของแต่ละบุคคล
5. โครงการจะต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานของกลุ่มสร้างคุณภาพ
6. ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มต้องมีลักษณะที่ทุกคนต่างเป็นฝ่ายชนะเหมือนกันหมด

ไม่ใช่ลักษณะที่คนหนึ่งชนะอีกคนหนึ่งแพ้

7. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรควรจะได้รับถ่ายทอดให้รู้ถึงคุณธรรมของแนวความคิดนี้

## 6. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

### 6.1 วิทยุการบินแห่งประเทศไทย (2545 : 16-25)

เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลงสายการบินระหว่างประเทศหลายสายได้กลับมาทำการบินในประเทศไทย แต่ในขณะนั้นยังไม่พร้อมที่ให้บริการด้านอุปกรณ์สื่อสาร และเครื่องช่วยการเดินอากาศต่าง ๆ ดังนั้นในปี พ.ศ.2491 สายการบินต่าง ๆ จึงขอให้ไทย จัดตั้งบริษัทการบินแห่งสยาม จำกัด AERONAUTICAL RADIO OF SIAM LTD. หรือ AEROSIAM เพื่อดำเนินกิจการสื่อสารการบินตามมาตรฐาน และข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)

ต่อมารัฐบาลไทย ได้เห็นถึงความสำคัญของภารกิจวิทยุการบินฯ ว่าเกี่ยวข้องกับความมั่นคงแห่งชาติ และการพัฒนากิจการการบินประกอบกับมีความพร้อมในทุกๆ ด้าน จึงได้ขอซื้อหุ้นทั้งหมดคืน เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2506 และได้เปลี่ยนชื่อของวิทยุการบินฯ เป็น AERONAUTICAL RADIO OF THAILAND LTD. หรือ AEROTHAI และภายหลังได้อนุญาตให้สายการบินที่ทำการบินมายังประเทศไทยเป็นประจำ ร่วมเป็นผู้ถือหุ้นกับรัฐบาลด้วย โดยขณะนี้ เป็นหุ้นของรัฐบาล 91% และสายการบิน จำนวน 9% วิทยุการบินฯ จึงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม แม้จะดำเนินการในรูปแบบบริษัท จำกัด แต่เนื่องจากมีข้อผูกพันในฐานะที่ปฏิบัติงานในนามรัฐบาล ซึ่งเป็นภาคีสมาชิกของ ICAO และตามข้อตกลงที่มีไว้กับรัฐบาล วิทยุการบินฯ จึงดำเนินการแบบไม่ค้ากำไร ในการให้บริการภาคความปลอดภัย ได้แก่การบริการควบคุมจราจรทางอากาศ และสื่อสารการบินในอาณาเขตประเทศไทย โดยมีเครือข่ายเชื่อมโยงกับประเทศต่างๆ และบริการภาคธุรกิจ คือบริการเกี่ยวเนื่องกับกิจการการบินทั้งใน และต่างประเทศ

#### การรับมอบงาน

แต่เดิมประเทศไทยมีหลายองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ บริเวณท่าอากาศยาน ต่อมากระทรวงคมนาคมจัดหน่วยงานที่จะรวมงานดังกล่าวไว้เพียงหน่วยงานเดียวเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการบริหารงาน และพัฒนาระบบงานทรัพยากร เทคโนโลยีให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติให้ความไว้วางใจมอบงานบริการควบคุมจราจรทางอากาศ สื่อสารการบิน เครื่องช่วยการเดินอากาศและบริการเกี่ยวเนื่องกับการบินให้อยู่ใน

ความรับผิดชอบของบริษัท วิทยุการบินฯ นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 เป็นต้นมา ปัจจุบันนี้ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานควบคุมการบินของชาติ

- 1 มีนาคม พ.ศ.2531 รับมอบงานที่ทำอากาศยานเชียงใหม่
- 15 กรกฎาคม พ.ศ.2531 รับมอบงานที่ทำอากาศยานหาดใหญ่
- 16 กรกฎาคม พ.ศ.2531 รับมอบงานที่ทำอากาศยานภูเก็ต
- 1 กรกฎาคม พ.ศ.2536 รับมอบงานที่ทำอากาศยานกรุงเทพฯ
- 11 เมษายน พ.ศ.2539 รับมอบงานที่ทำอากาศยานสุโขทัย
- 1 พฤษภาคม พ.ศ.2539 รับมอบงานที่ทำอากาศยานสมุย
- 1 กันยายน พ.ศ.2541 รับมอบงานที่ทำอากาศยานพาณิชย์ทั่วประเทศ
- 1 มิถุนายน พ.ศ.2545 รับโอนทรัพย์สินจากหน่วยบินทดสอบของกรมการขนส่งทาง

อากาศ

## 6.2 ภารกิจหลัก

บริการจราจรทางอากาศ

ให้บริการจราจรทางอากาศตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยมีหลักการสำคัญ คือให้อากาศยานบินต่างเวลา ต่างความสูง หรือต่างทิศทางกัน รวมทั้งแจ้งข่าวสาร ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของนักบิน ( Flight Information Service) และบริการเตือนภัย (Alert Services) เพื่อให้อากาศยานถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานที่ประสบอุบัติเหตุ

การให้บริการจราจรทางอากาศของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- 1.การควบคุมจราจรทางอากาศบริเวณท่าอากาศยาน (Aerodrome Control Services)
- 2.การควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดท่าอากาศยาน (Approach Control Services)
- 3.การควบคุมจราจรทางอากาศตามเส้นทางบิน (Area Control Services)

บริการในสองส่วนแรกรับผิดชอบดำเนินการ ณ ท่าอากาศยานทั่วประเทศภายในรัศมีประมาณ 30 ไมล์ทะเล โดยรอบท่าอากาศยานที่ความสูงตั้งแต่พื้นดินถึง 11,000 ฟุต เมื่ออากาศยานพ้นจากความรับผิดชอบแล้วจะส่งมอบให้ส่วนที่ 3 ต่อไป ซึ่งการบริการจราจรทางอากาศตามเส้นทางบินมีพื้นที่รับผิดชอบตลอดอาณาเขตประเทศไทย เรียกว่า เขตแถลงข่าวการบินกรุงเทพฯ (Bangkok Flight Information Region)

### บริการการเดินอากาศ

บริษัท วิทยุการบินฯ ได้ทำการติดตั้งวิทยุเครื่องช่วยการเดินอากาศ ณ ท่าอากาศยานพาณิชย์ทั่วประเทศ เพื่อให้ข้อมูลสำคัญประกอบการบินเดินทาง และการตัดสินใจของนักบิน ในการนำอากาศยานลงจอดที่ท่าอากาศยาน โดยมีอุปกรณ์สำคัญๆ เช่น NDB (Non Directional Beacon) ทำให้อากาศยานทราบถึงที่ตั้งของสถานีเครื่องช่วยการเดินอากาศ อุปกรณ์ Dvor (Doppler Very High Frequency Omnidirection Radio Range) ทำหน้าที่บอกทิศทางด้วยมุมตั้งแต่ 0-360 องศา ระหว่างอากาศยานกับสถานีเครื่องช่วยการเดินอากาศ DME (Distance Measuring Equipment) ทำหน้าที่บอกระยะทางระหว่างอากาศยานกับสถานีเครื่องช่วยการเดินอากาศ และ อุปกรณ์ ILS (Instrument Landing System) ทำหน้าที่บอกแนวถึงกลางทางวิ่ง และมุมร่อนในการนำอากาศยานร่อนลงสู่อากาศยาน

### บริการสื่อสารการบิน (Aeronautical Telecommunication Service)

ให้บริการข้อมูล และสารสนเทศการบินระหว่างประเทศ และในเขตประเทศไทย รับ-ส่ง ถ่ายทอดข้อมูลระหว่างสถานีสื่อสารการบินภาคพื้นดินผ่านระบบดาวเทียม และสายนำสัญญาณใต้น้ำเป็นหลัก มีวงจรสื่อสารทางโทรพิมพ์ติดต่อโดยตรงกับศูนย์สื่อสารการบินในต่างประเทศ คือ สิงคโปร์ ฮองกง ปักกิ่ง อิตาลี อินเดีย บังกลาเทศ มาเลเซีย เมียนมา ลาว เวียดนาม และพนมเปญ มีวงจรสื่อสารกับสารการบิน และหน่วยงานการบินภายในประเทศมากกว่า 100 วงจร

นอกจากนี้องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ให้ดำเนินงานเป็นศูนย์รวบรวม และแลกเปลี่ยนข้อมูลอุตุนิยมวิทยาการบินประจำภูมิภาคเอเชีย/แปซิฟิก หน้าที่หลัก 3 ประการคือ

- เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนข่าวอุตุนิยมวิทยาการบินประจำภูมิภาค (ROBEX Centre)
- เป็นศูนย์ข้อมูลอุตุนิยมวิทยาการบินประจำภูมิภาคเอเชีย/แปซิฟิก (Regional OPEX Data Bank)
- เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลอุตุนิยมวิทยาการบินระหว่างภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแอฟริกา

### บริการเกี่ยวเนื่องที่เกี่ยวกับกิจการบิน

บริษัท วิทยุการบินฯ ได้ขยายให้บริการเกี่ยวเนื่องกับกิจการบินในประเภทต่างๆ ดังนี้

- บริการอุปกรณ์สื่อสารแก่สารการบิน ให้เช่าอุปกรณ์วิทยุสื่อสารทั้งภาคอากาศ-พื้นดิน ทั้งติดตั้งประจำที่ และเคลื่อนที่ อุปกรณ์โทรพิมพ์ และคอมพิวเตอร์ โดยเป็นผู้ให้คำแนะนำ จัดหา

วางระบบ และซ่อมบำรุงแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกิจการการบินทุกประเภททั้งใน และต่างประเทศ

-บริการสื่อสารข้อมูลการบิน (Datalink) เป็นการบริการข้อมูล ประกอบด้วย ปฏิบัติการของสายการบิน (Airlines Operational Control) นอกเหนือจากการให้บริการสื่อสารการบิน AFS (Aeronautical Fixed Service) เพื่อส่งผ่านข้อมูลการบินเพื่อความปลอดภัยระหว่างภาคพื้นดินด้วยกัน (Ground – Ground Communication) และเป็นข้อมูลระหว่างภาคพื้นดินกับอากาศยาน (Air-Ground Datalink Communication) ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ และสร้างมูลค่าเพิ่มจากระบบติดตามอากาศยานอัตโนมัติ ADS (Automatic Dependent Surveillance) ที่วิหุการบินฯ ใช้ในการสนับสนุนการให้บริการจราจรทางอากาศ โดยการร่วมมือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัท ARINC ประเทศสหรัฐอเมริกา และ ADCC ประเทศจีนภายใต้ชื่อ GLOBALink/Asia ในการให้บริการส่งข้อมูลการบินในรูปแบบตัวอักษร (Digital Data) แก่นักบินด้านการปฏิบัติการการบิน (Airlines Operational Control) เพื่อความแม่นยำ สะดวก รวดเร็ว ในการประสานงานระหว่างอากาศยานกับเจ้าหน้าที่สายการบินในภาคพื้นดิน ควบคู่กับการให้บริการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Services) ด้วยระบบ ACARS (Aircraft Communications Addressing and Reporting System) วิหุการบินฯ ได้ดำเนินงานเป็นส่วนหนึ่งของ GLOBALink/Asia โดยมีศูนย์ปฏิบัติการเครือข่ายข้อมูลการบินที่เรียกว่า NOC (Network Operation Centre) บริการมาตรฐานเครื่องมือวัดให้บริการสอบเทียบปรับเทียบมาตรฐานเครื่องมือวัดทางไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงซ่อมบำรุงเครื่องมือวัดประเภทต่างๆ

-บริการฝึกอบรมและเป็นที่พักษา ทั้งทางด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ สื่อสารการบิน วิศวกรรม สื่อสารโทรคมนาคม ระบบติดตามอากาศยาน และวิหุการเครื่องช่วยการเดินอากาศต่างๆ ให้แก่หน่วยงานทั้งใน และต่างประเทศ

-บริการบินทดสอบ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องช่วยการเดินอากาศ อุปกรณ์เรดาร์ เป็นต้น ให้กับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก

-การผลิต และการพัฒนา ทำการออกแบบ ผลิต/จัดหา ติดตั้ง ซ่อมบำรุง พัฒนา ระบบอุปกรณ์สื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการบินต่าง ๆ เพื่อใช้งานเอง และให้บริการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก

-บริการตรวจสอบความพร้อมของอากาศยานที่จะทำการบินในเขตการบิน RVSM (Reduced Vertical Separation Minimum) ให้แก่สายการบินต่างๆ ในเอเชีย และตะวันออกกลาง บริการเกี่ยวเนื่องที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน

นอกจากบริษัท วิทยุการบินฯ จะขยายการให้บริการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติการภารกิจด้านบริการจราจรทางอากาศแล้ว ยังได้ขยายการให้บริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ โดยส่วนหนึ่งได้มุ่งวิจัย และพัฒนาอุปกรณ์ และการให้บริการให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ตลอดจนรองรับการส่งเสริมการพัฒนาระบบ Logistics ตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม และส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ โดยได้ผลิตคิดค้น พัฒนา Software และ Hardware เพื่อสนับสนุนในกิจการบิน และนอกเหนือกิจการบินประกอบด้วย

โครงการวิจัย พัฒนา และผลิตเครื่องลงคะแนนเลือกตั้ง

ร่วมกับคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) บริษัทฯ ได้ดำเนินการวิจัย และพัฒนาเครื่องลงคะแนนเลือกตั้งอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้เครื่องลงคะแนนที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับกฎหมาย ประกอบการเลือกตั้ง และสามารถรองรับการเลือกตั้งได้ทุกประเภท ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการวิจัย และพัฒนาเครื่องลงคะแนนแบบผสมหมายเลข (Ballot Unit:Key Pad) สำหรับใช้ในการทดสอบการลงคะแนนเกินกว่า 30 หมายเลข นอกจากนี้ยังได้รับความไว้วางใจให้ดำเนินการบำรุงรักษาเครื่องลงคะแนนเลือกตั้งต้นแบบ เพื่อห้ามสามารถนำไปใช้ในการรณรงค์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และสาธิตการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการพัฒนาระบบควบคุมจราจรทางอากาศ และความปลอดภัยทางทะเล ร่วมกับกรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี (ขน.)

ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2552 ได้พิจารณาคัดเลือกให้บริษัท ฯ ดำเนินการ โครงการปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง และออกแบบพร้อมจัดหาระบบควบคุมการจราจร และความปลอดภัยทางทะเล (VTS)

โครงการจัดหา และติดตั้งอุปกรณ์ระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม (คค.)

คค. ได้พิจารณา แนวทางการดำเนินการ และจัดหางบประมาณในการจัดหา และติดตั้งระบบ CCTV ของหน่วยงานในสังกัด คค. และเห็นชอบในหลักการให้บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการจัดหา และติดตั้งระบบฯ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใช้

โครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลข่าวอากาศ และภูมิศาสตร์สารสนเทศ อุดรธานีร่วมกับกรมอุตุนิยมวิทยา (อต.)

เพื่อพัฒนาระบบวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลภูมิศาสตร์สารสนเทศ และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ภายใต้ระบบแสดงผลเดียวกัน เพื่อความสะดวกแก่การนำไปประยุกต์ใช้ในกิจการคมนาคมขนส่งของประเทศ



โครงการศึกษาแนวทางการบริหารความจุงจรรถไฟ เพื่อการพัฒนาขนส่งสินค้าทางราง  
ในเส้นทาง ลาดกระบัง-ฉะเชิงเทรา-ศรีราชา ท่าเรือแหลมฉบัง ให้กับสำนักปลัดกระทรวงคมนาคม  
โครงการเพื่อสังคม

การให้โอกาสผู้พิการและประชาชนในชุมชน บริษัทฯ ได้มีนโยบายส่งเสริมและ  
ช่วยเหลือสังคม ภายใต้โครงการให้โอกาสผู้พิการและประชาชนคือ

-มูลนิธิเพื่อการศึกษาเด็กพิการ โดยวิทยุการบินฯ เพื่อส่งเสริมให้เด็กพิการมี โอกาสใช้  
ชีวิตร่วมกับเด็กทั่วไป และสามารถนำความรู้ ทักษะ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำรงชีพต่อไปได้

-จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้กับชุมชน โดยร่วมกับชุมชน โดยรอบจัดกิจกรรมออก  
กำลังกาย และสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งในสำนักงานใหญ่ และศูนย์ควบคุมการบินภูมิภาค

-จัดให้คนพิการ ได้รับ โอกาสทำงานกับบริษัทฯ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ในการ  
ส่งเสริมเพื่อเปิดโอกาสให้กับคนพิการ

-จัดกิจกรรมเพื่อคนพิการ ในวันคนพิการสากล เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ  
รวมทั้งมอบสิ่งของที่เป็นประโยชน์เพื่อช่วยเหลือคนพิการ

โครงการวิทยุการบินฯ มินิวอลเลย์บอล ชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระรัตนสุภาฯ  
สยามบรมราชกุมารี เพื่อใช้กีฬาเป็นสื่อให้เยาวชนห่างไกลยาเสพติด และได้จัดการแข่งขันมาตั้งแต่  
ปี 2543 จากเยาวชนเข้าร่วมการแข่งขัน 76 จังหวัด

การส่งเสริมและการพัฒนางานด้านนวัตกรรม (INNOVATION)

ปัจจุบัน บริษัท วิทยุการบินฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการมุ่งสู่ “การเป็นองค์กรแห่ง  
คุณภาพในการให้บริการการเดินทางที่เป็นเลิศด้วยความปลอดภัย โปร่งใส นำสมัย และเป็น  
ธรรม” เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน การเป็นองค์กรแห่งคุณภาพนอกจากจะมีการวางแผนที่ดี  
มีบุคลากรที่มีศักยภาพและคุณภาพแล้ว ปัจจัยสำคัญคือการปรับปรุง และพัฒนางานที่รับผิดชอบ  
อย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลที่เกิดขึ้นคือการสร้างนวัตกรรมในทุกๆด้าน โดยมีนโยบายมุ่งเน้นให้เกิดการ  
บริหารจัดการในเชิงรุก เพื่อให้เกิดการวิจัยพัฒนา การพัฒนางาน พัฒนาแนวคิดที่จะนำไปสู่การ  
ผลิตชิ้นงานนวัตกรรม และผลักดัน ไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม ตามนโยบาย และวิสัยทัศน์ เพื่อสร้าง  
ประโยชน์ให้กับองค์กร และอุตสาหกรรมการบินของประเทศต่อไป

โครงการพัฒนา BAY of Bengal Cooperation Air Traffic Flow Managent Advisory  
System (BOBCAT)

เพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องในการจัดจราจรทางอากาศ สำหรับอากาศยานที่เดินทาง  
ออกจากท่าอากาศยานของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว  
และมีความคล่องตัวในการบินผ่าน่านฟ้าของประเทศอัฟกานิสถาน ไปยังภูมิภาคต่างๆ โดยเฉพาะ

ทวีปยุโรปซึ่งเป็นจุดหมายสำคัญของสายการบินต่างๆ ที่ใช้เส้นทางบินเดียวกันในเวลาใกล้เคียงกัน บริษัท วิทยุการบินฯ ได้พัฒนาระบบ BOBCAT ขึ้นเพื่อช่วยเฉลี่ยความคับคั่งบนเส้นทางบินในแต่ละช่วงเวลา ช่วงความสูงให้สามารถรองรับปริมาณจราจรได้สมดุลขึ้น ลดความล่าช้าบนอากาศได้ ความสูงที่เหมาะสม ลดอัตราสิ้นเปลืองเชื้อเพลิง โดยสานการบินที่ประสงค์จะใช้เส้นทางบินดังกล่าวจะแจ้งความจำเป็นในการขอใช้เส้นทางการบิน ผ่านระบบ Web-Based ของบริษัทฯ โดยจะรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และจัดเวลาทำการบินตลอดระยะสูงในเส้นทางบินดังกล่าวให้แก่สายการบินตามลำดับโดยอัตโนมัติ และแจ้งกลับยังสายการบินเหล่านั้น เพื่อจัดทำแผนการบินต่อไป

### 6.3 นโยบาย

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายที่สำคัญโดยมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการบริการจราจรทางอากาศ และเป็นศูนย์กลางการพัฒนา CNS/ATM ของภูมิภาคเอเชีย และให้สามารถรองรับการเติบโตของกิจการของภูมิภาคนี้ได้ตลอดเวลา รวมถึง

- 6.3.1 ดำเนินการตามภาระหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน
- 6.3.2 ดำเนินการโดยไม่คำกำไร และคิดค่าบริการจากผู้ใช้บริการอย่างยุติธรรม
- 6.3.3 ไม่เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใช้บริการ
- 6.3.4 ยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล
- 6.3.5 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
- 6.3.6 ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางหลัก ของการควบคุมจราจรทางอากาศและสื่อสารการบินระหว่างประเทศ
- 6.3.7 ให้บริการด้านบริการเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 6.3.8 เพิ่มการเข้าไปมีบทบาทในแผนงานและกิจการขององค์การระหว่างประเทศ โดยเฉพาะองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
- 6.3.9 ให้การสนับสนุนประเทศอื่นในภูมิภาคนี้ เพื่อพัฒนาจราจรทางอากาศ มิให้เป็นอุปสรรคต่อการเจริญเติบโตทางการบินของประเทศ
- 6.3.10 พัฒนาด้านการจราจรทางอากาศ และการสื่อสารการบินให้สามารถรองรับการเติบโตของกิจการบินในภูมิภาคนี้ได้ตลอดเวลา
- 6.3.11 พัฒนาด้าน CNS/ATM เพื่อเป็นผู้นำในภูมิภาคเอเชีย ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 6.3.12 ส่งเสริมการบินของท่าอากาศยานส่วนบุคคล ซึ่งกำลังเจริญเติบโต

6.3.13 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา

6.3.14 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ระบบธุรกิจมากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจร่วมธุรกิจกับองค์กร และทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อขยายการให้บริการในเชิงธุรกิจดำเนินการให้สามารถพึ่งตนเองได้

6.3.15 สรรหา และพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น และทันกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อม โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีการบริหาร

6.3.16 พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ เพื่อเป็นพลังในการพัฒนาองค์กรและสังคม

6.3.17 สนับสนุนทางด้านสวัสดิการพนักงานและการบิน ปฏิบัติตามนโยบาย  
รัฐบาล

#### 6.4 อำนาจหน้าที่

บริษัท วิทยุการบินฯ ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลตามข้อตกลงในสัญญาระหว่างรัฐบาล กับบริษัท วิทยุการบินฯ เพื่อการขนส่งทางอากาศในประเทศ และต่างประเทศได้ดำเนินไปด้วยความปลอดภัย สม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ โดยไม่คิดกำไรและไม่ลำเอียงอันเป็นภารกิจผูกพันที่รัฐบาลไทยมีอยู่กับ ICAO ในฐานะภาคีประเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

6.4.1 รับผิดชอบ จัดการจราจรสำหรับเครื่องบิน ที่บินด้วยเครื่องวัดประกอบ  
การบิน

6.4.2 รับผิดชอบ การสื่อสารทางวิทยุเกี่ยวกับ ความสะดวกทางออดุเนียม

6.4.3 รับผิดชอบ ด้านเครื่องช่วยการเดินอากาศ

6.4.4 รับผิดชอบ ในการดำเนินการและบำรุงรักษา วิทยุสื่อสารระหว่างสถานี  
พื้นดินจุดถึงจุด อากาศ-พื้นดิน-อากาศ เกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ และ/หรือในประเทศ

6.4.5 รับผิดชอบในการให้บริการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของ  
ผู้ดำเนินการเดินอากาศ

6.5 การจัดระบบงานด้านการควบคุมจราจรทางอากาศและวิศวกรรมหอบังคับการบิน  
ณ ศูนย์ควบคุมการบินภูมิภาค

เดิม บริษัทฯ มีศูนย์ควบคุมการบินในความรับผิดชอบจำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่ เชียงใหม่ หาดใหญ่ และภูเก็ต ซึ่งแต่ละศูนย์ฯ จะมีระบบงานให้บริการจราจรทางอากาศ สื่อสารการบินและวิศวกรรมสมบูรณอยู่ใศูนย์ฯ โดยมีงานต่าง ๆ ในความรับผิดชอบดังนี้

ด้านการให้บริการจราจรทางอากาศ

- Approach Control

- Aerodrome Control

#### ด้านสื่อสารการบิน

#### ด้านวิศวกรรม

- วิศวกรรมระบบสื่อสารการบิน
- วิศวกรรมระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ
- วิศวกรรมระบบติดตามอากาศยาน
- วิศวกรรมระบบบริการข่ายสื่อสาร
- วิศวกรรมระบบบริการสายการบินและท่าอากาศยาน

#### ด้านบริหารและอำนวยความสะดวก

- งานด้านอำนวยความสะดวก
- งานด้านช่างและบริการทั่วไป

เมื่อรัฐบาลเห็นชอบให้ บริษัท วิทยุการบิน ฯ รับโอนงานด้านบริการควบคุมจราจรทางอากาศ สื่อสารการบิน และวิทยุเครื่องช่วยการเดินอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูมิภาคทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2541 บริษัทฯ จึงได้จัดรูปแบบการบริหารงาน ณ ศูนย์ควบคุมการบินขึ้นใหม่ เนื่องจากกรมการบินพาณิชย์ (ในขณะนั้น) ได้จัดให้มีข้าราชการที่รับผิดชอบงานด้านการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ สื่อสารการบิน และวิศวกร ประจำอยู่ทุกท่าอากาศยาน ซึ่งบริษัท ฯ ได้พิจารณาจากปริมาณงานที่แต่ละท่าอากาศยานมีแล้วเห็นว่าเป็นการบริหารบุคคลที่สิ้นเปลือง จึงได้จัดรูปแบบการบริหารงานใหม่ ดังนี้

ด้านการปกครอง กำหนดให้มีศูนย์ฯ ปกครองขึ้น 7 ศูนย์ฯ และมีหอบังคับการบินในสังกัด โดยได้พิจารณาจากความสะดวกในการเดินทางไปดูแล และจำนวนพนักงาน ดังนี้

- ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ รับผิดชอบ หอบังคับการการบินเชียงราย ลำปาง แม่ฮ่องสอน
  - ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ รับผิดชอบ หอบังคับการการบิน ตรัง ปัตตานี นราธิวาส
  - ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต รับผิดชอบ หอบังคับการการบิน ระนอง กระบี่
  - ศูนย์ควบคุมการบินพิษณุโลก รับผิดชอบ หอบังคับการการบิน แม่สอด ตาก สุโขทัย แพร่ น่าน เพชรบูรณ์
  - ศูนย์ควบคุมการบินอุตรธานี รับผิดชอบ หอบังคับการการบิน สกลนคร นครพนม
- เลย ขอนแก่น

- ศูนย์ควบคุมการบินนครราชสีมา รับผิดชอบ หอบังคับการบิน ร้อยเอ็ดบุรีรัมย์ อุบลราชธานี

- ศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานี รับผิดชอบ หอบังคับการบิน สมุทรสงคราม นครศรีธรรมราช หัวหิน ชุมพร

#### ด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ

Aerodrome Control ให้ศูนย์ฯ ทั้ง 7 รับผิดชอบในการทำ Aerodrome Control ณ ท่าอากาศยานทั้งหมดเอง โดยในระยะแรก ท่าอากาศยานที่มีปริมาณจราจรทางอากาศเพียงวันละไม่กี่เที่ยว จะให้พนักงานเข้ามาประจำศูนย์ และหมุนเวียนไปปฏิบัติงาน เช่น นครพนม เลย บุรีรัมย์ น่าน แพร่ สุโขทัย ชุมพร ปัตตานี สำหรับบางท่าอากาศยานซึ่งพอมีปริมาณเที่ยวบินจำนวนมาก ก็ยังคงจัดให้พนักงานอยู่ประจำ เช่น ขอนแก่น สกลนคร เชียงราย แม่ฮ่องสอน แม่สอด ตรัง นราธิวาส สำหรับหัวหินและอุบลราชธานี จะมีเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประจำอยู่ เนื่องจากมีปริมาณเที่ยวบินมาก

หมายเหตุ อุบลราชธานี จะเป็น base ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เนื่องจากมีปริมาณเที่ยวบินมากกว่านครราชสีมา

#### Aerodrome Control ได้กำหนดให้มี Centre รวม 6 แห่ง

- ทุ่งมหาเมฆ แบ่งเป็น 4 Sect

Sector 1 คูแล เชียงราย แพร่ น่าน

Sector 2 คูแล นครพนม สกลนคร ขอนแก่น

Sector 3 คูแล ร้อยเอ็ด บุรีรัมย์ อุบลราชธานี นครราชสีมา

Sector 4 คูแล ชุมพร สมุทร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช

- เชียงใหม่ คูแล ลำปาง แม่ฮ่องสอน แม่สอด

- พิษณุโลก คูแล สุโขทัย ตาก เพชรบูรณ์

- หัวหิน คูแลตนเอง

- หาดใหญ่ คูแล ตรัง ปัตตานี นราธิวาส

- ภูเก็ต คูแล ระนอง กระบี่

การแบ่งเช่นนี้ จะแบ่งตามปริมาณการจราจรและขีดความสามารถของอุปกรณ์สนับสนุนซึ่งผู้ที่มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานด้าน Approach Control จะต้องโอนย้ายมาประจำอยู่ที่ Approach Control Center ซึ่งเป็นการโอนย้ายมาเมื่อพนักงานพร้อมตั้งแต่ในระยะแรก

ด้านสื่อสารการบิน ในระยะแรกได้จัดให้เจ้าหน้าที่สื่อสารการบินประจำอยู่ ณ หอบังคับการบินก่อน แต่เนื่องจากบริษัทฯ ได้นำเอาระบบ ATN มาใช้ในการสื่อสารการบิน จึงไม่

ต้องการอัตรากำลังจำนวนมาก บริษัทฯ จึงได้มีนโยบายในการพัฒนาพนักงานด้านสื่อสารการบินให้มาปฏิบัติงานด้านช่างหอบังคับการบิน ซึ่งเป็นงานที่ดูแลรักษาอุปกรณ์ทั้งทางการเดินอากาศและสาธารณูปโภค ในเบื้องต้นให้พร้อมใช้งาน โดยได้เริ่มจัดการอบรมให้กับพนักงานในปี พ.ศ. 2542-2543

ด้านวิศวกรรมบริษัทฯ ได้จัดตั้งศูนย์ช่างเพื่อดูแลทำอากาศยานลูกข่ายจำนวน 5 ศูนย์ ได้แก่

- ศูนย์ช่างพิษณุโลก ดูแลการซ่อมบำรุงอุปกรณ์วิทยุ เครื่องช่วยการเดินอากาศ ณ ทำอากาศยานภาคเหนือทั้งหมด ยกเว้นเชียงใหม่
- ศูนย์ช่างนครราชสีมา ดูแล การซ่อมบำรุงอุปกรณ์วิทยุเครื่องช่วยการเดินอากาศ ณ ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด
- ศูนย์ช่างหาดใหญ่ ดูแล การซ่อมบำรุงอุปกรณ์วิทยุ เครื่องช่วยการเดินอากาศ ณ ทำอากาศยานตรัง ปัตตานี นราธิวาส
- ศูนย์ช่างกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นส่วนงานด้านวิชาการและดูแลสถานที่เครื่องช่วยอิสระบางแห่ง เช่น ปราจีนบุรี เป็นต้น

บริษัทฯ ได้ทำการจัดแบ่งพนักงานด้านวิศวกรรมเป็นด้านวิทยุสื่อสาร และเครื่องช่วยตามความถนัดของพนักงานและโอนย้ายพนักงานไปประจำ ณ ศูนย์ช่างเพื่อมีหน้าที่ในการเดินทางไปซ่อมบำรุงอุปกรณ์ตามวาระ รวมถึงการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เฉพาะหน้า แต่คงมีพนักงานส่วนหนึ่งซึ่งประสงค์ประจำอยู่ ณ หอบังคับการบิน จึงเกิดเป็นสายงานวิศวกรรมหอบังคับการบิน ซึ่งในระยะแรก มีพนักงานในตำแหน่งวิศวกรหอบังคับการบินประจำอยู่ ณ หอบังคับการบินต่าง ๆ จำนวน 2 คน (ยกเว้น หอที่ไม่การจราจร เช่น เลข ตาก ปัตตานี)

เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2544 บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยจัดตั้งศูนย์ควบคุมการบินอุบลราชธานี เพื่อให้เป็นฐานประจำของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เนื่องจากมีปริมาณการจราจรมากกว่า นครราชสีมา และแยกหอบังคับการบินหัวหินมาขึ้นตรงกับสำนักงานผู้อำนวยการฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาค 1 และมีกองในส่วนกลาง เนื่องจากการเดินทางจากส่วนกลางไปยังหัวหินจะไกลกว่าสุราษฎร์ธานี และเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2545 บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างของศูนย์ช่างใหม่ โดยทุกศูนย์ควบคุมการบินฯ ดูแลการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ ณ หอบังคับการบินซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ และยังปรับให้ศูนย์ควบคุมการบินอุบลราชธานีเป็นศูนย์ช่างด้วย เนื่องจากการเดินทางไปปฏิบัติงานจากนครราชสีมา ไปยังหอบังคับการบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือค่อนข้างไกล ซึ่งหากในบางครั้งเครื่องบินบริษัทฯ ไม่สามารถ

ให้บริการได้ พนักงานจะต้องใช้เวลาในการเดินทางนาน รวมถึงไม่สะดวกหากมีการซ่อมบำรุงรถเดิน

สรุปในระยะแรกที่มีการรับโอน บริษัทฯ มีความประสงค์ที่จะให้พนักงานเข้ามาประจำ ณ ศูนย์ควบคุมการบินฯ แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทั้งหมด จึงต้องจัดพนักงานด้านควบคุมจราจรทางอากาศ สื่อสารการบิน และวิศวกรรมหอบังคับการบิน ประจำอยู่ ณ หอบังคับการบินบางแห่งที่มีปริมาณจราจรพอสมควร ส่วนหอบังคับการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศเบาบาง ได้จัดให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเข้ามาประจำศูนย์ และหมุนเวียนออกไปปฏิบัติงานในแต่ละคราว

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2543 ได้มีการให้พนักงานทั้งหมดที่ยังปฏิบัติงาน ณ หอบังคับการบิน โอนย้ายเข้ามาประจำ ณ ศูนย์ควบคุมการบินฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ พิจารณาจำนวนพนักงานที่จะไปปฏิบัติงานในแต่ละหอฯ โดยจะพิจารณาจากปริมาณเที่ยวบินและระยะเวลาที่หอบังคับการบินให้บริการกล่าวคือ หากหอบังคับการบินเปิดให้บริการแบบ sunrise – sunset (เวลา 06.00 – 18.00 น.) จะจัดส่งพนักงานไปปฏิบัติงานด้านละ 1 คน (พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ 1 คน และช่วยหอฯ 1 คน) แต่หากหอบังคับการบินให้บริการถึงประมาณ 21.00 น. จะจัดส่งพนักงานไปปฏิบัติงานด้านละ 2 คน เพื่อให้ครอบคลุมระยะเวลาในการให้บริการและการปฏิบัติงาน ณ หอบังคับการบินนั้น จะเป็นการปฏิบัติงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 15 วัน เมื่อพนักงานกลับมาที่ศูนย์ จะได้หยุดพักเป็นเวลา 15 วัน ก่อนที่จะเริ่มการปฏิบัติงานในคราวต่อไป

## 7. ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2491 เป็นต้นมา รัฐบาลให้อনুমัติให้บริษัทสายการบินต่าง ๆ รวมออกทุนดำเนินการก่อตั้ง บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2506 รัฐบาลได้ซื้อหุ้นส่วนใหญ่คืนจากบริษัท สายการบิน วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จึงมีสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ นับตั้งแต่นั้นมา บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศตามเส้นทางบินทั่วอาณาเขตประเทศไทย และพัฒนามาโดยตลอด เป็นที่ยอมรับทั่วไป จากการดำเนินงานของบริษัทฯ ในปี พ.ศ. 2531 รัฐบาลได้เพิ่มทุนความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทฯ รัฐบาลจึงมอบหมายให้รับงานบริการด้านควบคุมการบินที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้ชื่อศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินภารกิจควบคุมการบินในเขตความรับผิดชอบภายใต้การดำเนินงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีภารกิจดังนี้

7.1 ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศแก่อากาศยานทุกประเภท ณ ท่าอากาศยาน เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง และแม่ฮ่องสอน ตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ ICAO รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้านการสื่อสาร รับ-ส่ง และถ่ายทอดข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบ่งการให้บริการออกเป็นสองส่วน

ส่วนแรก คือ ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศของสนามบิน รัศมีทำการ 5 ไมล์ทะเล โดยรอบสนามบิน

ส่วนที่สอง คือ ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน โดยใช้ เรดาร์ควบคุมจราจรทางอากาศรัศมี 38 ไมล์ทะเลจากสนามบิน

7.2 ใช้บริการเครื่องช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน ณ ท่าอากาศยาน เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง และแม่ฮ่องสอน

สนามบินเชียงใหม่ ให้บริการเครื่องช่วยการเดินอากาศ NDB DVOR DME ILS และ Compass Locator

สนามบินเชียงราย ให้บริการเครื่องช่วยการเดินอากาศ NDB DVOR DME และ ILS

สนามบินแม่ฮ่องสอน ให้บริการเครื่องช่วยการเดินอากาศ NDB DVOR/DME

ส่วนเรดาร์ติดตามอากาศยานนั้น ติดตั้ง ณ สนามบินเชียงใหม่ เป็นเรดาร์ปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งสนามบินแม่ฮ่องสอนเป็นเรดาร์ทุติยภูมิ

7.3 ให้บริการเกี่ยวเนื่องกับกิจการบินแก่ผู้ใช้บริการจากสายการบิน และหน่วยงานต่าง ๆ เช่นการให้บริการ และบำรุงรักษาวิทยุสื่อสารภาคพื้นดินกับภาคพื้นดิน อุปกรณ์โทรพิมพ์ ฯลฯ

7.4 ภารกิจในฐานะหน่วยงานของท้องถิ่นในการจัดกิจกรรม และร่วมกิจกรรมกับองค์กรท้องถิ่นเพื่อทำประโยชน์แก่สังคม

ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ (ศ.ช.บภ2.) เป็นศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในเขตภาคเหนือ โดยเป็นหน่วยงานในสังกัดของฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาค 2 ซึ่งมีผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่เป็นผู้บริหารกำกับดูแล ภารกิจต่าง ๆ ให้เกิดความเรียบร้อย มีพนักงานทั้งสิ้น 140 คน จัดแบ่งสายงานใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

- งานควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานภูมิภาค มีพนักงานรวมทั้งสิ้น

57 คน

- งานวิศวกรรมระบบ ได้แก่ งานวิศวกรรมระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ



วิศวกรรมระบบติดตามอากาศยาน วิศวกรรมระบบสื่อสารการเดินอากาศ งานบริการสายการบิน งานบริการขายสื่อสาร วิศวกรรมหอบังคับการบินลูกข่าย และงานวิศวกรรมระบบสาธารณูปโภค มีพนักงานทั้งสิ้น 48 คน

- งานด้านอำนวยการ ได้แก่ งานสารบรรณ การเงิน บัญชี ทรัพย์สิน พัสดุ สวัสดิการบริการพนักงาน ศึกษานุเคราะห์ ประชาสัมพันธ์ บ้านพักรับรอง และงานอาคารสถานที่ ไฟฟ้า และโทรศัพท์ มีพนักงานทั้งสิ้น 35 คน

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุชา นวลไทย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการกรมราชทัณฑ์ เขต 8 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้าน ความเกี่ยวข้องกับสังคมภายนอก และด้านงานที่มีความหมายและท้าทาย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าตอบแทน ด้านความปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลางโดยที่ปัจจัยทางด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับรายได้ และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการ คือ การปรับตัวอัตราฐานเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้สูงขึ้น การอบรมความรู้ทางด้านศิลปะป้องกันตัว การฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการวางระบบการพิจารณาความดีความชอบในการทำงานที่ชัดเจน จากผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะว่าหน่วยงานต้นสังกัดควรวางแผนการประเมินผลงานเพื่อใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบที่ชัดเจน เพื่อให้ข้าราชการที่ทำงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาข้าราชการกรมราชทัณฑ์ เขต 8 ให้มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบและมีความรู้ในองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่นำมาพัฒนางานของตนเองได้ เปิดโอกาสให้ข้าราชการระดับล่างได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการวางแผนงานต่าง ๆ และผู้บังคับบัญชาควรที่จะได้มีการศึกษาผลการวิจัยเพื่อนำเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการในสังกัดต่อไป

นวรรตน์ ณ วันจันทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการกรมการปกครองจังหวัด

กลุ่มส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุระหว่าง 41-50 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีทางสาขาวิชารัฐศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการทำงานมีระยะเวลายาวนานพอสมควรคือ อยู่ในช่วง 20 ปีขึ้นไป ซึ่งสถานภาพทางครอบครัว ส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 15,000 บาท และส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งในระดับ 5-6 คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน อยู่ในระดับปานกลาง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง รายได้ของข้าราชการเหล่านี้ไม่สูงนัก แต่ระดับการมีส่วนร่วมทางสังคมค่อนข้างสูง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สาขาวิชา อายุราชการ สถานภาพ เงินเดือน ตำแหน่งระดับชั้น กับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่าอายุราชการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

โสภณ งามจำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ในระดับสูง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านจังหวะชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิทธิส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือพบว่า โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคลด้านการไฟฟ้าในสังกัดที่ปฏิบัติงาน ด้านอัตราเงินเดือนมีความแตกต่างกันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน ปัจจัยสุขวิทยา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

นิตยาพร สาร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : โรงไฟฟ้าแม่เมาะ ซึ่งได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาในด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรมอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านงานอิสระและทำทนายอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความสมดุลในชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้และกองงาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีลักษณะบุคคลในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และกองงาน ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วไลพร เจริญพร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณี บริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพการทำงาน 2) ด้านค่าตอบแทน 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4) ด้านความปลอดภัย และ 5) ด้านสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันมาก คือ 1) ด้านสภาพการทำงานพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ บริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพการทำงานในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี 2) ด้านค่าตอบแทนพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทน ในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความมั่นคงในการทำงานในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านความปลอดภัย พนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความปลอดภัยในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 5) ด้านสวัสดิการพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสวัสดิการ ในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี

รัตติยา ศุภจิตกุลชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัทไทยทิวา อินดัสทรีส์ จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ทั้งรายด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเพราะว่า พนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย การเข้ากันได้กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานไม่เป็นปัญหาระหว่างกัน บุรณาการทางสังคมอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม รวมทั้งมีการกำหนดวันหยุดพักผ่อนประจำปีให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิต

ในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จึงทำให้พนักงานมีคุณภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จิตราพร จันทรวง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงานบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการส่งเสริมบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งพิจารณาจำแนกตามสายบังคับบัญชา ประเภทของพนักงานสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานหลักและสายงานสนับสนุนการปฏิบัติการณ์มีเพียง 7 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ยกเว้นแต่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงาน ที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกทั้งยังพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารชินวัตรทาวเวอร์ 1 ทาวเวอร์ 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานบริการสาขาในเขตกรุงเทพมหานครมีเพียง 6 ด้านเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานยกเว้นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

นารีรัตน์ สร้อยสกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตารวจ พบว่า มีมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางหากพิจารณาแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมนั้น ในทางปฏิบัติไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่าผลตอบแทนในระดับใดแค่ไหนจึงจะเพียงพอ เนื่องจากความต้องการของบุคคลในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับย่อมแตกต่างกันไปตามสถานะทางสังคม อย่างไรก็ตามจากการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายประจำเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ใช่ปัจจัย 4 แสดงให้เห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นเพียงพอต่อการดำรงชีพในระดับพื้นฐานแล้ว 2) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงใน

งานอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากระบบการพิจารณาความดีความชอบในการทำงานยังขาดความชัดเจนไม่โปร่งใส 4) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล อยู่ในระดับต่ำเนื่องจากสำนักงานจเรตำรวจเป็นหน่วยงานที่ได้ชื่อว่าเป็นกรู หรือสุสานของตำรวจเสมอมา ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายหรือดำรงตำแหน่งในหน่วยงานดังกล่าว มักถูกมองว่าเป็นข้าราชการตำรวจที่มีปัญหา ทำให้ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานดังกล่าว ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานพยายามหาหนทางในการโยกย้าย อีกทั้งระบบงานไม่เปิดโอกาสให้ข้าราชการเสนอแนะแนวทางในการทำงาน ได้ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานในการแสวงหาความรู้ รูปแบบของงานมีลักษณะตายตัว ทำให้โอกาสในการใช้ทักษะด้านต่าง ๆ มีน้อย 5) ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกันอยู่ในระดับปานกลาง 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง สามารถแสดงออกซึ่งความต้องการหรือเรียกร้องผลประโยชน์ที่ตนควรได้รับตามสิทธิ อีกทั้งมีกฎข้อบังคับเป็นกรอบในการปฏิบัติที่ชัดเจน 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง 8) ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม อยู่ในระดับปานกลาง

ชาญชัย จันทร์แจ่ม (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ศึกษากรณีข้าราชการครูและลูกจ้างกองรักษาความปลอดภัย กรมข่าวทหารอากาศ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการและลูกจ้างกองรักษาความปลอดภัย กรมข่าวทหารอากาศ ส่วนมากมีอายุ 51 ปีขึ้นไป และมีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการรับราชการส่วนมากอยู่ระหว่าง 11-20 ปี ด้านที่พ่อกอาศัยส่วนมากมีที่พ่อกอาศัยเป็นของตนเอง ด้านรายได้ ส่วนมากมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตและบางส่วนยังมีเหลือเก็บเพราะประชากรรู้จักใช้จ่ายให้เหมาะสมกับรายได้ที่ได้รับ ประกอบกับมีรายได้เสริมจากการค้าขายและอื่น ๆ นอกจากนี้ยังพบว่า ประชากรส่วนมากในกองรักษาความปลอดภัยมีระดับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาตรฐาน โดยมีதிய่อยของชีวิตที่อยู่ระดับมาตรฐาน ได้แก่ มิติด้านสุขภาพ มิติด้านที่อยู่อาศัย มิติด้านสภาพเศรษฐกิจ ส่วนมีதிய่อยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ระดับมาตรฐานได้แก่ มิติด้านความมั่นคง มิติด้านความปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติ มิติด้านความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิต และมิติด้านความเจริญก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า อายุ การศึกษา รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะจากประชากร เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ให้มีการควบคุมอาหารให้มีความสะอาดถูกสุขอนามัย และมีการตรวจสุขภาพทุก ๆ ปี เพิ่มเงินค่าทำการนอกเวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) เพิ่มรถรับส่งข้าราชการ และจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการพัฒนาทั้งด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานและเพิ่มสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับ

ข้าราชการและลูกจ้าง กองรักษาความปลอดภัย กรมข่าวทหารอากาศ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของทางราชการต่อไป

ปีทมา อ่อนไสว (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับกลาง โดยพนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุดคือมิติด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับกลาง พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุดคือมิติด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำสุด คือ มิติด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานระดับบริหารระดับต้น ส่วนใหญ่แล้วพนักงานมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ในเรื่องของการศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านเพศเท่านั้นที่มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศหญิงมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเรียนรู้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งมีอยู่ 5 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ 2) ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถ 4) ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน และ 5) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอตามลำดับจากมีความสัมพันธ์มากที่สุด ไปยังน้อยที่สุด

นอกจากนั้นมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งมีอยู่ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกลักษณะและมีความปลอดภัย 2) ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม และ 3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตโดยส่วนรวม

นฤตล มีเพียร (2541) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติพบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับมิติด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ส่วนมิติด้านสภาพการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัย และมิติด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการ

ทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

นำชัย โชติประยูร (2541) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
เจ้าหน้าที่สืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลระดับรองสารวัตรและระดับผู้บังคับหมู่ลูกแถว พบว่า  
เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลระดับรองสารวัตรและระดับผู้บังคับหมู่ลูกแถว มี  
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันและจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ  
สืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลระดับผู้บังคับหมู่ลูกแถว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่า  
เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลระดับรองสารวัตร ในมิติสภาพแวดล้อมในการ  
ทำงาน มิติโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มิติความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมิติ  
ผลตอบแทนและรายได้ และมีมติความเป็นส่วนตัวในชีวิตครอบครัว

เดชา แก้วชาญศิลป์ (อ้างใน กฤษ ดาหาร 2540 : 40) ได้ทำการศึกษา การคุ้มครอง  
ชั่วโมงทำงาน บทศึกษาเฉพาะกรณีงานอุตสาหกรรมและพานิชยกรรม ในจังหวัดพระนคร และ  
จังหวัดธนบุรี ผลการศึกษาพบว่า การคุ้มครองชั่วโมงทำงานยังไม่ได้ผลเต็มที่เพราะกฎหมาย  
คุ้มครองชั่วโมงทำงาน ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีบทบัญญัติไม่รัดกุม เพราะประกาศของคณะปฏิบัติ  
และประกาศกระทรวงมหาดไทย เป็นเพียงกฎหมายชั่วคราว และไม่มีการศึกษาข้อเท็จจริง  
ประกอบแต่อย่างใด การดำเนินการคุ้มครองชั่วโมงทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เพราะนอกจาก  
เจ้าหน้าที่จะมีจำนวนน้อยดังกล่าวแล้ว ลำดับการดำเนินการ เช่น แนะนำ เตือน สั่งและดำเนินคดี  
ยังทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องล่าช้าลงไปอีกด้วย

สันติ บางอ้อ (2540) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติของการ  
เลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ ว่ามีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากทุกคนย่อมมี  
อารมณ์และความรู้สึกการทำในสิ่งที่ซ้ำซากจำเจจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย การได้ทำในสิ่งที่  
แปลกใหม่มีโอกาสพัฒนาตนเอง การได้รับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะทำให้นุคคลรู้สึกว่าคุณมีความ  
สำคัญ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

ประไพพร สิงหเดช (2539) ศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการ  
ทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า  
ข้าราชการกรมคุมประพฤตินี้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิต  
การทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้าน  
จังหวะชีวิตอยู่ในระดับต่ำ ด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัย ด้านโอกาสใน  
การแสวงหาความก้าวหน้าและความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ภายใน  
หน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค และความภาคภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับสูง

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ในอุตสาหกรรมขนาดกลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านการอยู่ร่วมกันในสังคมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า และสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และพฤติกรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยภาพรวมพบว่า ไม่มีการส่งเสริมสุขภาพและด้านธรรมเนียมในองค์กร ส่วนใหญ่พบว่าไม่พอใจนโยบายการบริหาร และเกณฑ์ในการประเมินผล และติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์

ผานิต สกุลวัฒนะ (2537) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งหน้าที่ และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ ส่วนสถานภาพการสมรส และรายได้พิเศษ ไม่มีส่วนสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยมสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข ระดับตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในกลุ่มปานกลาง ประสพการณ์การทำงาน การรับรู้ ค่านิยม สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี ได้ร้อยละ 66.13 ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอและพฤติกรรม มีเวลาว่างสำหรับตัวเอง และครอบครัวน้อย ขาดความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน การเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การคิดโรค และความเครียด ความค้อยโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และความเห็นแก่ตัวของผู้ร่วมงานเป็นปัญหา และอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี



ทวีศรี กรีทอง (2530) ได้ทำการศึกษาระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีคะแนนเฉลี่ย คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วน ภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในงาน และมีความสุขในการดำเนินชีวิตอัน นำไปสู่ความมีคุณค่าแห่งชีวิตเพียงเล็กน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิต การทำงาน พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจน้อยในค่าตอบแทนและสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นผลมา จากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งต้องให้การดูแลผู้ป่วยที่มีความทุกข์ ความสูญเสีย ความ หวาดกลัว ความกังวล เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพ เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุดตลอดเวลา จึงตกอยู่ในภาวะเครียดสูง อีกทั้งค่าตอบแทนที่ได้รับก็ เทียบเท่าข้าราชการทั่วไปที่มีวุฒิเดียวกัน อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่ได้รับก็ เทียบเท่าข้าราชการทั่วไปที่มีวุฒิเดียวกัน อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

## 9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของ Richard E.Walton เห็นว่าแนวคิดในการกำหนดว่าหน่วยงานใดมีคุณภาพชีวิตที่ดี และปัจจัยที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตที่ควรนำมาศึกษานั้น ควรกำหนดที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

9.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่งงาน, ระยะเวลาในการทำงาน และการ มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง

9.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน มีจำนวน 8 ด้าน ดังนี้

9.2.1 การให้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม

9.2.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ

9.2.3 ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน

9.2.4 โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

9.2.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

9.2.6 ประชาธิปไตยในองค์กร

9.2.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

9.2.8 ลักษณะงานที่เป็นประ โยชน์ต่อสังคม

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

## ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้
- ตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาปฏิบัติงาน

## สภาพการทำงาน

- ชั่วโมงการทำงานในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยต่อครั้ง
- ระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน
- ชั่วโมงการพักผ่อนของพนักงาน
- สวัสดิการอื่น ที่บริษัทฯ จัดให้
- การมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรตาม

## คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประกอบด้วยตัวชี้วัด 8 ตัว ได้แก่

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

## 10. สมมติฐานในการวิจัย

10.1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.2 อายุที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.4 รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.5 ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.6 ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.7 ชั่วโมงการทำงานในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.8 ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.9 ชั่วโมงการพักผ่อนของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.10 สวัสดิการอื่นที่บริษัทจัดให้ในขณะที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

10.11 การมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่นที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. วิธีการวิจัย

ในการดำเนินการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานศูนย์ควบคุมการบิน เชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบิน เชียงใหม่

#### 2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ปีงบประมาณ 2552 จำนวนทั้งหมด 140 คน เป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานปฏิบัติการ จำนวน 57 คน สายงานวิศวกรรม 48 คน และสายงานอำนวยความสะดวก 35 คน แต่เนื่องจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนไม่มาก ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมดของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวนทั้งหมด 140 คน

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากศึกษาแนวความคิดทฤษฎี ของ Richard E. Walton โดยใช้ตัวชี้วัด 8 ตัว โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่งงาน, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ชั่วโมงการทำงานในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่อครั้ง, ระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน, ชั่วโมงการพักผ่อนของ

พนักงานเพียงพอต่อการทำงานครั้งต่อไปหรือไม่, สวัสดิการอื่น ๆ ที่บริษัทฯ จัดให้ในขณะปฏิบัติงาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้ตัวชี้วัด 8 ตัว ได้แก่

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ซึ่งทั้งหมดประกอบด้วยคำถามรวมทั้งสิ้น 40 ข้อ แต่ละหัวข้อมีคำตอบให้เลือกประเมินค่า 4 ระดับ ประกอบด้วย เห็นมากที่สุด เห็นมาก เห็นน้อย และเห็นน้อยที่สุด ซึ่งการสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยจะใช้ Likert's Scale เป็นมาตรวัด ลักษณะของข้อความที่ใช้มีลักษณะในเชิงบวก และเชิงลบ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละคำตอบขึ้นอยู่กับประเภทของคำถาม ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | ข้อความเชิงบวก | ข้อความเชิงลบ |
|------------------|----------------|---------------|
| มากที่สุด        | 4              | 1             |
| มาก              | 3              | 2             |
| น้อย             | 2              | 3             |
| น้อยที่สุด       | 1              | 4             |

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4-1}{3} = 1$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย   | การแปลความหมาย     |
|-------------|--------------------|
| 1.00 – 2.00 | อยู่ในระดับต่ำ     |
| 2.01 – 3.00 | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 3.01 – 4.00 | อยู่ในระดับสูง     |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้

#### 4. การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามกับพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และรับได้กลับคืนมาภายในเวลาที่กำหนดไว้ โดยได้รับกลับคืนมาครบตามเป้าหมายจำนวน 140 ชุด

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป

## 7. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

7.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

7.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับค่าเฉลี่ย ใช้สำหรับการอธิบายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ใช้ค่า T-test และ F-test กำหนดไว้ที่ระดับ .05

## 8. วิธีการนำเสนอและรายงานผลการวิจัย

วิธีการนำเสนอ และรายงานผลการวิจัย มีดังนี้

8.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอเป็นตารางเพื่อแจกแจงความถี่แล้ว คำนวณหาค่าร้อยละ พร้อมเขียนบรรยายประกอบตารางการนำเสนอ

8.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 นำเสนอภาพรวมของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยคำนวณหา ระดับช่วงชั้นคะแนนของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และมีมิตีย่อยเพื่อหาระดับของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ พร้อมเขียนคำบรรยายประกอบตารางนำเสนอ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบิน เชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบิน เชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์ควบคุมการบิน เชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวนทั้งหมด 140 คน เป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานสายปฏิบัติการ 57 คน งานสายวิศวกรรม 48 คน และงานด้านบริหารและอำนวยความสะดวก 35 คน สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของประชากรได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ของประชากร

(n = 40)

| ลักษณะส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------|
| <b>เพศ</b>      |            |        |
| ชาย             | 98         | 70.0   |
| หญิง            | 42         | 30.0   |
| <b>อายุ</b>     |            |        |
| 25 – 35 ปี      | 20         | 14.3   |
| 36 – 45 ปี      | 59         | 42.1   |
| 46 – 55 ปี      | 43         | 30.7   |
| มากกว่า 55 ปี   | 18         | 12.9   |



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

|  | (n = 40)   |        |
|--|------------|--------|
| ลักษณะส่วนบุคคล                                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                           |            |        |
| ปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า                        | 110        | 78.6   |
| ปริญญาโท/หรือเทียบเท่า                         | 30         | 21.4   |
| สูงกว่าปริญญาโท/หรือเทียบเท่า                  | -          | -      |
| <b>รายได้</b>                                  |            |        |
| 25,001 – 35,000 บาท                            | 12         | 8.6    |
| 35,001 – 45,000 บาท                            | 44         | 31.4   |
| 45,001 – 55,000 บาท                            | 35         | 25.0   |
| มากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป                       | 49         | 35.0   |
| <b>ตำแหน่ง</b>                                 |            |        |
| งานสายปฏิบัติการ                               | 57         | 40.7   |
| งานสายวิศวกรรม                                 | 48         | 32.3   |
| งานด้านบริหาร และอำนวยการ                      | 35         | 25.0   |
| <b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>                 |            |        |
| ต่ำกว่า 5 ปี                                   | 8          | 5.7    |
| 5-10 ปี  | 28         | 20.0   |
| 11-15 ปี                                       | 18         | 12.9   |
| มากกว่า 15 ปี                                  | 86         | 61.4   |
| <b>ชั่วโมงในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่อครั้ง</b> |            |        |
| น้อยกว่า 5 ชั่วโมง                             | 14         | 10.0   |
| 5 - 8 ชั่วโมง                                  | 126        | 90.0   |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

|  | (n = 40)   |        |
|--|------------|--------|
| ลักษณะส่วนบุคคล  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| <b>ระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน</b>                  |            |        |
| น้อยกว่า 30 นาที   | 21         | 15     |
| 30 นาที – 1 ชั่วโมง                                      | 84         | 60     |
| 1 – 2 ชั่วโมง  | 35         | 25     |
| <b>ชั่วโมงการพักผ่อนเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป</b>        |            |        |
| น้อยกว่า 5 ชั่วโมง                                       | 14         | 10     |
| 5 – 8 ชั่วโมง  | 63         | 45     |
| มากกว่า 8 ชั่วโมง  | 63         | 45     |
| <b>ความพอใจในสวัสดิการอื่น ๆ ที่ทางบริษัทฯจัดให้</b>     |            |        |
| ไม่พอใจ  |            |        |
| พอใจ   | 105        | 75     |
| พอใจมาก  | 35         | 25     |
| <b>การมีปฏิสัมพันธ์ (พูดคุย) กับผู้ร่วมงานในแผนกอื่น</b> |            |        |
| พูดคุยกันอย่างเพื่อนร่วมงาน                              | 105        | 75     |
| พูดคุยและสนิทสนมกันเป็นอย่างมาก                          | 35         | 25     |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

**เพศ**

ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 70 ส่วนเพศหญิงมีร้อยละ 30 ซึ่งมีความแตกต่างกันพอสมควร อย่างไรก็ตามตำแหน่งพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง

**อายุ**

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมา มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7

**ระดับการศึกษา**

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษา จบปริญญาตรี ร้อยละ 78.6 ส่วนพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 21.4 เท่านั้น

**รายได้**

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ ที่มีรายได้มากกว่า 55,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท ร้อยละ 31.4 รายได้ 45,001-55,000 คิดเป็นร้อยละ 25.0 และพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 8.6

**ตำแหน่ง**

ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ จะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานสายปฏิบัติการ 57 คน งานสายวิศวกรรม 48 คน และงานสายอำนวยการ 35 คน

**ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาอยู่ในระหว่าง 5-10 ปีคิดเป็นร้อยละ 20.0 ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็น 12.9 และสุดท้ายต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.7

**ชั่วโมงในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่อครั้ง**

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 5-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 90 ใช้เวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 10

**ระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน**

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานประมาณ 30 นาที – 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 60 กลุ่มที่ใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน 1 – 2 ชั่วโมง ร้อยละ 25 กลุ่มที่ใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อยกว่า 30 นาที มีร้อยละ 10

### ชั่วโมงการพักผ่อนเพื่อการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ใช้เวลาในการพักผ่อนเพื่อการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป 5-8 ชั่วโมง และมากกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 45 เท่ากัน ส่วนพนักงานที่ใช้เวลาในการพักผ่อนก่อนมาปฏิบัติงานครั้งต่อไปน้อยกว่า 5 ชั่วโมง มีจำนวนร้อยละ 10

### ความพึงพอใจในสวัสดิการอื่น ที่ทางบริษัทจัดให้ในขณะที่ปฏิบัติการบิน

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่พอใจกับสวัสดิการที่ทางบริษัทจัดให้ ร้อยละ 75 ส่วนกลุ่มที่ไม่พอใจ มีร้อยละ 25 กลุ่มที่พอใจมากมีร้อยละ 5

### การมีปฏิสัมพันธ์(พูดคุย) กับผู้ร่วมงานในแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประชากรของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในแผนกอื่น ๆ กันอย่างเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 75 ส่วนกลุ่มที่มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอื่นๆ แบบสนิทสนมกันเป็นอย่างมาก มีจำนวนร้อยละ 25

## ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน

(n = 40)

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน                                      | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับคุณภาพชีวิต |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม      | 2.59      | .217 | ปานกลาง          |
| 2. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ | 2.47      | .242 | ปานกลาง          |
| 3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน                          | 2.58      | .288 | ปานกลาง          |
| 4. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล                   | 2.57      | .316 | ปานกลาง          |
| 5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน              | 2.73      | .375 | ปานกลาง          |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 40)

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน                     | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับคุณภาพชีวิต |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร                | 2.73        | .375        | ปานกลาง          |
| 7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว | 2.86        | .273        | ปานกลาง          |
| 8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม   | 2.85        | .278        | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                | <b>2.64</b> | <b>.115</b> | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.2 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามรายมิติ พบว่า ภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.64 และเมื่อพิจารณารวมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ในแต่ละด้านพบว่า มิติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มิติด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 2.86 และมิติด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งทั้ง 2 ด้านมี ค่าใกล้เคียงกัน แสดงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานสูง และเมื่อกระทำความผิด ก็จะได้รับพิจารณาโทษอย่างยุติธรรม รวมทั้งพนักงานมีความภาคภูมิใจในงาน มีความเสียสละและยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคม รวมถึงครอบครัวให้การสนับสนุน และภูมิใจที่พนักงานได้ทำงานในตำแหน่งนี้ ดังค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงเมื่อแสดงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามข้อจากตารางที่ 25 มิติที่รองลงมาคือด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 2.73 ซึ่งแสดงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ที่ยังคงอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี รองลงมาคือด้านการได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ย 2.59, 2.58 และ 2.57 ตามลำดับ สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.48 และ 2.47 ตามลำดับ

ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบิน เชียงใหม่ นั้น จะได้มีการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละมิติ โดยแบ่งเป็น 8 มิติ คือ มิติด้านการได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม มิติด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มิติด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มิติด้านประชาธิปไตยในองค์กร มิติด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มิติด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละมิติได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ โดยผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ แสดงอยู่ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกด้านค่าตอบแทน

(n = 40)

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับคุณภาพชีวิต |
|---|-----------|------|------------------|
| <b><u>ด้านการได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม</u></b>                                |           |      |                  |
| 1. ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานเพียงพอต่อการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว                              | 2.75      | .543 | ปานกลาง          |
| 2. ท่านรู้สึกพอใจบริษัทฯ ที่ได้จัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปี                                    | 3.15      | .580 | สูง              |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับจากบัญชีเงินเดือนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน              | 2.45      | .597 | ปานกลาง          |
| 4. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในอาชีพเดียวกันที่บริษัทอื่น | 2.45      | .597 | ปานกลาง          |
| 5. เงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม                                     | 2.15      | .662 | ปานกลาง          |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

(n = 40)

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับคุณภาพชีวิต |
|---|-----------|------|------------------|
| <b><u>ด้านสภาพการทำงานที่ค้ำึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</u></b>                                   |           |      |                  |
| 6. หน่วยงานของท่านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ                                    | 2.45      | .749 | ปานกลาง          |
| 7. หน่วยงานของท่านมีความสนใจในเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยของท่านเป็นอย่างดี                           | 2.55      | .504 | ปานกลาง          |
| 8. ท่านไม่ได้รับเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม               | 2.35      | .483 | ปานกลาง          |
| 9. หน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางสิ่งของเครื่องใช้สะอาดและเป็นระเบียบ                     | 2.40      | .672 | ปานกลาง          |
| 10. งานที่ท่านทำมีผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกาย   | 2.60      | .744 | ปานกลาง          |
| <b><u>ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน</u></b>  |           |      |                  |
| 11. การพิจารณาให้รับเงินตอบแทนที่สูงขึ้นมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้                                       | 2.50      | .506 | ปานกลาง          |
| 12. ท่านพอใจกับโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพ   | 2.45      | .504 | ปานกลาง          |
| 13. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น                      | 2.70      | .464 | ปานกลาง          |
| 14. ท่านไม่มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน  | 2.45      | .677 | ปานกลาง          |
| 15. ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นไป                 | 2.75      | .439 | ปานกลาง          |
| <b><u>ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล</u></b>   |           |      |                  |
| 16. ผู้บังคับบัญชาให้ความเท่าเทียมกันในการส่งเสริมให้มีการศึกษาโดยการเปิดอบรมวิชาชีพและโอกาสทางการศึกษา | 2.85      | .662 | ปานกลาง          |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| (n = 40)  |           |      |                  |
|---|-----------|------|------------------|
| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับคุณภาพชีวิต |
| 17. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่าจะไม่อยากจะไปทำงาน   | 1.85      | .580 | ต่ำ              |
| 18. ท่านไม่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน                                  | 1.95      | .504 | ต่ำ              |
| 19. การทำงานในอาชีพนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายของท่าน          | 3.05      | .597 | สูง              |
| 20. รายการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา ที่จัดขึ้นมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน | 3.15      | .483 | สูง              |
| <b><u>ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน</u></b>                                    |           |      |                  |
| 21. ท่านยอมรับการวิจารณ์เกี่ยวกับตนเองจากผู้อื่นได้ ทั้งเรื่องงานและนิสัยของตนเอง           | 3.05      | .504 | สูง              |
| 22. การปรับเปลี่ยนเพื่อนร่วมงานเป็นผลดีต่อการทำงาน  | 2.60      | .672 | ปานกลาง          |
| 23. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ทำงานแบบตัวใครตัวมัน ขาดการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน            | 2.45      | .815 | ปานกลาง          |
| 24. ท่านได้รับความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อต้องขอความร่วมมือ                   | 3.01      | .709 | สูง              |
| 25. หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศการทำงานแบบขัดแย้งกันเอง                                       | 2.35      | .802 | ปานกลาง          |



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| (n = 40)  |           |      |                  |
|---|-----------|------|------------------|
| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับคุณภาพชีวิต |
| <b><u>ด้านประชาธิปไตยในองค์กร</u></b>   |           |      |                  |
| 26. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน                                     | 3.20      | .608 | สูง              |
| 27. หน่วยงานของท่านได้คำนึงถึงการเคารพในหน้าที่และสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร่วมงาน     | 2.85      | .483 | ปานกลาง          |
| 28. ท่านได้รับสิทธิ หรือ ค่าตอบแทนพิเศษเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน    | 2.90      | .441 | ปานกลาง          |
| 29. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเสมอภาคกับท่านและเพื่อนร่วมงานในการทำงาน              | 2.30      | .648 | ปานกลาง          |
| 30. หากท่านทำผิด ท่านจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษอย่างยุติธรรม            | 3.05      | .504 | สูง              |
| <b><u>ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว</u></b>                              |           |      |                  |
| 31. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ใช้เวลาอย่างเหมาะสม โดยท่านสามารถมีเวลาดูแลครอบครัวได้ | 2.90      | .545 | ปานกลาง          |
| 32. ในช่วงเวลาส่วนตัวหรืออยู่กับครอบครัวท่านยังรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน        | 2.30      | .723 | ปานกลาง          |
| 33. งานที่ท่านรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดปัญหาด้านสุขภาพ                              | 2.25      | .707 | ปานกลาง          |
| 34. ปริมาณงานที่ท่านต้องรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน                    | 2.75      | .439 | ปานกลาง          |
| 35. ท่านไม่ได้รับสิทธิในการหยุดพักผ่อนในวันหยุดอย่างเพียงพอ                       | 2.20      | .939 | ปานกลาง          |
| <b><u>ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม</u></b>                                |           |      |                  |
| 36. ท่านรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้                           | 3.40      | .496 | สูง              |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับคุณภาพชีวิต |
|---|-------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม</b>                                     |             |              |                  |
| 37. ท่านไม่เคยมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆของ<br>หน่วยงานของท่านที่เกี่ยวกับสังคม     | 2.10        | .709         | ปานกลาง          |
| 38. บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อ<br>สังคมที่หน่วยงานของท่านรับผิดชอบ | 2.50        | .816         | ปานกลาง          |
| 39. ท่านมีความเสียสละและยินดีที่จะมีส่วนร่วมใน<br>การทำประโยชน์ให้กับสังคม      | 3.20        | .405         | สูง              |
| 40. ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและภูมิใจที่<br>ท่านทำงานให้กับหน่วยงาน        | 3.05        | .677         | สูง              |
| <b>รวม</b>  | <b>2.64</b> | <b>0.355</b> | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.3 แสดงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบิน เชียงใหม่ จำแนกรายข้อ พบว่า มี 9 ข้อที่แสดงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบิน เชียงใหม่ อยู่ในระดับสูง โดยในอยู่ในมิติด้านการได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอ และยุติธรรม จำนวน 1 ข้อ คือข้อที่ 2 ความรู้สึกพอใจบริษัท ที่ได้จัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.15 เหตุผลที่ในข้อนี้มีค่าเฉลี่ยสูง อาจเนื่องมาจากบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงานจึงได้จัดทำแผนประกันสุขภาพหมู่ให้แก่พนักงาน รวมถึงจัดให้มีประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติม นอกเหนือจากสวัสดิการประกันสังคมที่บริษัทฯ มีให้กับพนักงานทุกท่านอยู่แล้ว ส่วนมิติด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีคะแนนเฉลี่ยสูงอยู่ 2 ข้อ คือ ข้อที่ 19 การทำงานในอาชีพนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.05 และข้อที่ 20 รายการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา ที่จัดขึ้น มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.15 ในมิติด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยอยู่ 2 ข้อ คือ ข้อที่ 21 การยอมรับการวิจารณ์เกี่ยวกับตนเอง จากผู้อื่นได้ ทั้งเรื่องงานและนิสัยของท่านเอง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และข้อที่ 24 การได้รับความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อต้องการขอความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ย 3.01 ในมิติด้านประชาธิปไตยใน

องค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงอยู่ 2 ข้อ คือ ข้อที่ 26 การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน และข้อที่ 30 การได้รับพิจารณาสอบสวนหรืออุทธรณ์โทษในความผิดอย่างยุติธรรม ในมิติด้าน ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีระดับค่าเฉลี่ยสูงถึง 3 ข้อ คือ ข้อที่ 36 ความรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 39 ความเสียสละและยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.20 และข้อที่ 40 การที่ครอบครัวให้การสนับสนุนและภูมิใจที่ทำงานให้กับหน่วยงานนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.05

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำมีเพียง 2 ข้อเท่านั้นซึ่งทั้ง 2 ข้อ อยู่ในมิติด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล คือ ข้อที่ 17 บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่าไม่อยากไปทำงาน มีค่าเฉลี่ย 1.85 ซึ่งหมายความว่าพนักงานส่วนใหญ่อยากที่จะไปทำงานมากกว่า และข้อที่ 18 ท่านไม่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 1.95 ซึ่งหมายความว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน เพื่อที่จะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ โดยสถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าวได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่ม (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ปรากฏผลดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** เพศที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | t      | P    |
|------|-------|-----------|------|--------|------|
| ชาย  | 98    | 2.65      | .069 | -1.704 | .214 |
| หญิง | 42    | 2.58      | .123 |        |      |

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศชาย มีคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เท่ากับ 2.58 ในขณะที่เพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -1.704$ ,  $P = .214$ ) จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** อายุที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | F     | P    |
|---------------|-------|-----------|------|-------|------|
| 25-35 ปี      | 20    | 2.67      | .124 | 1.838 | .312 |
| 36-45 ปี      | 59    | 2.58      | .099 |       |      |
| 46-55 ปี      | 43    | 2.60      |      |       |      |
| มากกว่า 55 ปี | 18    | 2.75      |      |       |      |

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 25 – 35 ปีมีคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เท่ากับ 2.67 ในขณะที่พนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -1.838$ ,  $P = .312$ ) จึงสรุปได้ว่า อายุที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | t      | P    |
|---------------|-------|-----------|------|--------|------|
| ปริญญาตรี     | 110   | 2.61      | .107 | -3.206 | .573 |
| ปริญญาโท      | 30    | 2.74      | .086 |        |      |

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เท่ากับ 2.61 ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -3.206, P = .573$ ) จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

| รายได้                   | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | F     | P    |
|--------------------------|-------|-----------|------|-------|------|
| 15,000-25,000 บาท        | -     | -         | -    | 4.190 | .023 |
| 25,001-35,000 บาท        | 12    | 2.56      | .159 |       |      |
| 35,001-45,000 บาท        | 44    | 2.60      | .110 |       |      |
| 45,001-55,000-บาท        | 35    | 2.84      | .126 |       |      |
| มากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป | 49    | 2.62      | .098 |       |      |

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า รายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P = .023$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 5** ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน       | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | F    | P    |
|------------------|-------|-----------|------|------|------|
| งานสายปฏิบัติการ | 57    | 2.47      | .135 | .030 | .025 |
| งานสายวิศวกรรม   | 48    | 2.51      | .109 |      |      |
| งานสายอำนวยการ   | 35    | 2.63      |      |      |      |

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P = .025$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 6** ระยะเวลาที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ระยะเวลาการทำงาน    | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | t      | P    |
|---------------------|-------|-----------|------|--------|------|
| น้อยกว่า 10 ปี      | 54    | 2.59      | .116 | -2.152 | .374 |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 86    | 2.67      | .104 |        |      |

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เท่ากับ 2.59 ในขณะที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -2.152, P = .374$ ) จึงสรุปได้ว่า ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

การทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้  
**สมมติฐานที่ 7** ชั่วโมงการทำงานในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งที่ต่างกัน  
 มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
 พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามชั่วโมงการทำงานในการ  
 ปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน<br>โดยเฉลี่ยต่อครั้ง | จำนวน | $\bar{x}$ | S.D. | F      | P    |
|--|-------|-----------|------|--------|------|
| น้อยกว่า 5 ชั่วโมง                           | 14    | 2.53      | .087 | -2.046 | .728 |
| 5 – 8 ชั่วโมง                                | 126   | 2.64      | .113 |        |      |

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 พบว่า พนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งน้อยกว่า 5 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เท่ากับ 2.53 ในขณะที่พนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง 5-8 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -2.046, P = .728$ ) จึงสรุปได้ว่า ชั่วโมงการทำงานในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งของการทำงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 8** ระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน  
 การปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
 พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมา  
 ปฏิบัติงาน

| ระยะเวลาในการเดินทาง<br>มาปฏิบัติงาน | จำนวน | $\bar{x}$ | S.D. | F     | P    |
|--------------------------------------|-------|-----------|------|-------|------|
| น้อยกว่า 30 นาที                     | 21    | 2.70      | .118 | 3.591 | .038 |
| 30 นาที – 1 ชั่วโมง                  | 84    | 2.65      | .112 |       |      |
| 1-2 ชั่วโมง                          | 35    | 2.56      | .091 |       |      |

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 พบว่า ระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P = .038$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐาน 9** ชั่วโมงการพักผ่อนของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามชั่วโมงการพักผ่อนเพื่อการปฏิบัติงาน ในครั้งต่อไป

| ชั่วโมงการพักผ่อนเพื่อการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป | จำนวน | $\bar{x}$ | S.D. | F     | P    |
|---|-------|-----------|------|-------|------|
| น้อยกว่า 5 ชั่วโมง                              | 14    | 2.58      | .072 | 6.428 | .004 |
| 5 – 8 ชั่วโมง                                   | 63    | 2.66      | .125 |       |      |
| มากกว่า 8 ชั่วโมง                               | 63    | 2.76      | .101 |       |      |

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 พบว่า ชั่วโมงการพักผ่อนของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P = .004$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 10** ความพอใจกับสวัสดิการอื่น ๆ ที่ทางบริษัทฯ จัดให้กับพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่



ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามความพอใจกับสวัสดิการที่ทางบริษัทฯ จัดให้กับพนักงาน

| ความพอใจกับสวัสดิการที่<br>อื่น ๆ ที่ทางบริษัทฯ จัดให้ | จำนวน | $\bar{x}$ | S.D. | F     | P    |
|--|-------|-----------|------|-------|------|
| ไม่พอใจ  | 21    | 2.72      | .106 | 2.076 | .140 |
| พอใจ   | 112   | 2.62      | .115 |       |      |
| พอใจมาก  | 7     | 2.65      | .000 |       |      |

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10 พบว่า ความพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้กับพนักงานที่แตกต่างกัน ไม่ผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (  $P = .140$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 11 การมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่น ๆ ที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำแนกตามการมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่น

| การมีปฏิสัมพันธ์กับ<br>ผู้ร่วมงานในแผนกอื่น | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | t     | P    |
|---|-------|-----------|------|-------|------|
| พูดคุยกันอย่างเพื่อนร่วมงาน                 | 105   | 2.63      | .124 | -.392 | .179 |
| พูดคุยกันอย่างสนิทสนม                       | 35    | 2.65      | .087 |       |      |

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 11 พบว่า พนักงานที่มีการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่นอย่างเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เท่ากับ 2.63 ในขณะที่พนักงานที่มีการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่นอย่างสนิทสนม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -.392$ ,  $P = .179$ ) จึงสรุปได้ว่า การมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายอื่นที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 5

# สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

### 1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 140 คน

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยใช้มาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test ซึ่งมีผลการวิจัยที่ได้เสนอในบทที่ 4 สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1.1 ลักษณะของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 140 คน โดยบุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.0 บุคลากรที่เป็นประชากรส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.1 บุคลากรที่เป็นประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 75.0 ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.57 ประชากรที่เป็นส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 55,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 35 ประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.42

#### 1.2 ระดับคุณภาพชีวิต

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.64 และเมื่อแยกพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติ พบว่า

**1.2.1 มิติด้านการได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม** พบว่า พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และเงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับการปฏิบัติงาน ที่ไม่เพียงพอต่อการค่าครองชีพในปัจจุบัน เห็นว่าหากทางบริษัทฯ มีรายได้เพิ่มขึ้นควรเพิ่มเงินค่าตอบแทนประจำปี หรือเงินค่าเบี่ยชยันสำหรับพนักงานที่ทำงานดี และประพฤติปฏิบัติตามกฎของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจการทำงานให้กับพนักงาน ที่จะตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในส่วนของสวัสดิการด้านอื่น ๆ เช่น ประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต ก็ควรจัดให้เหมาะสม กับความเสี่ยงในการทำงาน ทั้งยังเป็นการสร้างมาตรฐานให้อยู่ในระดับเดียวกันกับบริษัทอื่น ๆ ด้วย

**1.2.2 มิติด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ** พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ห้องบังคับการบินฯ มีความเห็นว่า รู้สึกไม่ปลอดภัยในกรณีที่ต้องเดินทางกลับที่พักในกรณีที่มีเที่ยวบินล่าช้า และเห็นว่าควรมีห้องสำหรับพักผ่อนที่เป็นสัดส่วน เพื่อให้พนักงานพักรวมถึงดูแลด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมด้วย

**1.2.3 มิติด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน** พบว่า พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะเรื่องของความยุติธรรมโปร่งใส ในการพิจารณาความดีความชอบการบริการ ดังนั้นผู้บริหารควรจะมีการพิจารณาและประเมินผลงานอย่างโปร่งใส และให้ระบบคุณธรรมเป็นเกณฑ์ เพื่อให้เกิดความยุติธรรม นอกจากนี้ ยังพบว่า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นมีอย่างจำกัด หรือ เป็นไปค่อนข้างยาก ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการเลื่อนขึ้นของพนักงาน และจำนวนของพนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน แม้ว่าโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้าของพนักงานจะมีน้อยจากสภาพแวดล้อมที่บีบบังคับ แต่ประวัติการทำงานของพนักงานที่มีบันทึกไว้ จะมีประโยชน์ต่อพนักงานเมื่อมีการเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งต่อไป

**1.2.4 มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล** พบว่า พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ มีระดับคุณภาพชีวิตมิตินี้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปกติแล้วการเปิดอบรมวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ นั้น เป็นกฎหมายซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมก่อนการทำงานจริงอยู่แล้ว ทั้งนี้ การฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ นอกเหนือไปจากหลักสูตรวิชาชีพนั้น ควรให้โอกาสพนักงานในการได้มีส่วนร่วมออกความคิดเห็น และเสนอหัวข้อเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม แต่เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณบริษัท จึงทำให้การจัดการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง ต้องคำนึงถึงความจำเป็นและผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับก่อน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมและถูกต้อง

**1.2.5 มิติด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน** พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิตินี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานส่วนใหญ่ยอมรับการวิจารณ์เกี่ยวกับตนเองจากบุคคลอื่นได้ทั้งเรื่องงาน และนิสัยของตนเอง รวมทั้งพนักงานได้รับความร่วมมือ และช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี โดยรวมแล้ว บรรยากาศในการทำงานร่วมกันจัดอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี อาจเนื่องมาจากจำนวนพนักงานในศูนย์ฯมีไม่มากนัก จึงทำให้มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี

**1.2.6 มิติด้านประชาธิปไตยในองค์กร** พบว่า พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิตินี้อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานค่อนข้างมาก เนื่องจากพนักงานในศูนย์ฯมีจำนวนไม่มากนัก จึงสามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งได้รับสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน และเมื่อทำผิดก็จะถูกลงโทษในกฎข้อบังคับเหมือนกัน

**1.2.7 มิติด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว** พบว่า พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิตินี้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทฯ เป็นองค์กรขนาดปานกลาง จึงทำให้พนักงานมีเวลาเป็นส่วนตัวในการใช้ชีวิตประจำวันค่อนข้างมาก และสามารถดูแลครอบครัวได้อย่างไม่มีปัญหา

**1.2.8 มิติด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม** พบว่า พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิตินี้อยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามพนักงานส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจ และรู้สึกเป็นเกียรติในอาชีพของตนเอง อีกทั้งครอบครัวของพนักงานก็ให้การสนับสนุนและภูมิใจในการทำงานอาชีพนี้เช่นกัน จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีในการประกอบอาชีพ

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและระดับคุณภาพชีวิต

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการเดินทาง และ ชั่วโมงในการพักผ่อน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิต สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** เพศที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 9** ชั่วโมงการพักผ่อนของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ชั่วโมงการพักผ่อนของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 10** สวัสดิการอื่น ที่บริษัทจัดให้ในขณะที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สวัสดิการอื่น ที่บริษัทจัดให้ในขณะที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในครั้งนี้ พบประเด็นที่น่ามาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่ามีผลสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ

อนุชา นวลไทย (2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์เขต 8 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตนำการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของ นวรัตน์ ณ วันจันทร์ (2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดลำพูน พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของ วไลพร เจริญพร (2546) ได้ทำการศึกษากรณีบริษัทไทยไวร์แอนด์เคเบิลเซอร์วิส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง รัตติยา ศุภจิตกุลชัย (2546) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาบริษัทไทยคิกวู อินดัสทรีส์ จำกัด พบว่าคุณภาพของชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของจิตรพร จันทรกุล (2545) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา เฉพาะของบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของ นารินทร์ ศรีอยผล (2544) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตารวจ พบว่ามีมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยแตกต่างจากงานวิจัยของโสภณ งามขำ (2547) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง จากงานวิจัยของนิตยาพร สาธร (2546) ได้ ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : โรงไฟฟ้าแม่เมาะซึ่งได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่าย บำรุงรักษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยคุณภาพชีวิตในการ ทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัย (two-Factor Theory) ของ Herzberg และแนวคิดของ Maslow กล่าวคือ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีความ ต้องการพื้นฐาน 2 อย่างคือ ความต้องการอันดับแรก ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน เสื้อผ้า ความ หิว ความเจ็บปวด ซึ่งได้รับการบำบัด และเพียงพอในการดำรงชีวิต ส่วนความต้องการอีกอย่างหนึ่ง คือ ความต้องการทางด้านจิตใจ (The need for psychological growth) ซึ่งเป็นความต้องการสำหรับ มนุษย์โดยเฉพาะ เป็นความต้องการประสบผลสำเร็จในการทำงาน มีความทะเยอทะยานที่จะมี เกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการอย่างหลังนี้ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการ บินแห่งประเทศไทย จำกัด ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร และยังคงการอยู่ จากผลการวิจัย ด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อ วิเคราะห์ตามปัจจัยในการทำงานสองปัจจัย ของ Herzberg ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นตัวจูงใจให้เกิดความพึงพอใจงาน คือ ความสำเร็จในการ ทำงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความท้าทายของงาน การได้รับมอบอำนาจและความ รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง แสดงว่าพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีความ



พึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน โดยเฉพาะ ซึ่งถ้าขาดแล้วก็จะก่อความไม่พอใจต่องานได้แก่ นโยบายของผู้บริหารและการบริหาร การควบคุมบังคับบัญชา รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สถานที่ทำงาน หลักประกันความมั่นคง จากผลการวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสรุปผลจากแบบสอบถามในหัวข้อเสนอแนะนั้นพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต้องการที่จะให้มีการเพิ่มรายได้ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และให้เหตุผลว่า ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) ของ Elton Mayo กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพหรือความสำเร็จของงาน พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีได้ต้องการปัจจัยทางเศรษฐกิจอย่างเดียว แต่มีความต้องการมากมายโดยเฉพาะทางด้านจิตใจ การดำเนินชีวิตของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในสำนักงานต้องการคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย ได้แก่ ต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เลือกวิธีปฏิบัติงานอย่างมีอิสระ ต้องการให้เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวร้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นต้น

ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากผลตอบแทนที่เป็นฐานเงินเดือนที่ไม่เหมือนกับข้าราชการประเภทอื่น ๆ เช่น ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการครู ข้าราชการตำรวจ เป็นต้น ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบระหว่างพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ กับข้าราชการประเภทอื่น ๆ นับว่าได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม ตามแนวความคิดของ Richard E. Walton ในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอ และยุติธรรม คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น ๆ จะต้องมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือ เปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน จากผลการวิจัย ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมนั้น ประชากรมีความต้องการให้เพิ่มค่าตอบแทนให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ ซึ่ง

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุชา นวลไทย (2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ เขต 8 พบว่าด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลพร เจริญพร (2546) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาริรัตน์ สร้อยสกุล (2544) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตารวจ พบว่า ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง และยังมีงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องในเรื่องค่าตอบแทน คังงานวิจัยของ จิตราพร จันทร์กุล (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทแอดวานซ์อิน โฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนงานวิจัยของ นิตยาพร สาธร (2546) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณี : โรงไฟฟ้าแม่เมาะ ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม อยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนมากจะอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากในทางปฏิบัติไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่าผลตอบแทนในระดับใดแค่ไหนจึงจะเพียงพอ เนื่องจากความต้องการของบุคคลในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับย่อมแตกต่างกันไปตามสถานะทางสังคม

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี มีโอกาสที่จะได้รับการมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถน้อย ซึ่งดูจากผลการตอบคำถาม มีจำนวนพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และยังสอดคล้องกับการตอบคำถามข้อเสนอแนะเรื่องระบบการพิจารณาความดีความชอบในการทำงานยังขาดความชัดเจน ไม่โปร่งใสและยังคำนึงถึงระบบพรรคพวก ผลการวิจัยในครั้งนี้อย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา นวลไทย (2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ เขต 8 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลพร เจริญพร (2546) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของ นาริรัตน์ สร้อยสกุล (2544) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตารวจ พบว่า ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนงานวิจัยที่แตกต่าง มีผลงานวิจัยของ นิตยาพร สา

ธร (2546) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณี : โรงไฟฟ้าแม่เมาะ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านสิทธิของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เลือกวิธีปฏิบัติงานอย่างมีอิสระไม่มากนัก ซึ่งดูจากผลการตอบแบบสอบถาม ส่วนมากจะตอบระดับความเป็นจริง น้อยและปานกลาง แต่พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ และอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ ผลการวิจัยในครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา นวลไทย(2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ เขต 8 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่อิสระและทำท่าย อยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของ นิตยาพร สาธร (2546) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณี : โรงไฟฟ้าแม่เมาะ ด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี เป็นสายงานปฏิบัติ และดูจากผลการตอบคำถามด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว ส่วนมากตอบค่าระดับความเป็นจริง ระดับปานกลาง รองลงมา ระดับน้อย ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา นวลไทย(2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ เขต 8 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านงานความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างจากงานวิจัยของ นิตยาพร สาธร (2546) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณี : โรงไฟฟ้าแม่เมาะ ด้านความสมดุลในชีวิตและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ หากบริษัทฯ มีรายได้เพิ่มมากขึ้นควรมีการเพิ่มรายได้ให้แก่พนักงาน เช่น ค่าตอบแทนหรือ เบี้ยขยันต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจเพิ่มขึ้น หรืออาจจะเพิ่มสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ประกันชีวิต และค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิที่ควรจะได้

3.2 เรื่องของระยะเวลาในการเดินทาง และชั่วโมงการพักผ่อน บริษัทฯ อาจจะจัดหาที่พักที่เหมาะสมให้กับพนักงานที่จะต้องทำงานในเที่ยวบินล่าช้า เพื่อความสะดวกและดูแลด้านปลอดภัยกับพนักงานตามเหมาะสม

3.3 ควรมีการจัดประชุมระหว่างผู้บริหาร และพนักงานเพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ เป็นระยะ เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กันยา ดิษเจริญ (2538) “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จิรัชกร หวานแก้ว (2547) “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน บริษัทข้ามชาติ” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- คงชีพ ตันตระวาณิชย์ (2543) “คุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชาญชัย อาจินสมาจาร (2536) *พฤติกรรมในองค์กร* กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนากุล (2530) *มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์
- ณพงศ์ธร ชูศรี (2548) “คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานของกรุงเทพมหานคร” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- ณัชพล ภูเต็ง (2540) “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานมักกะสัน การรถไฟแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ตรี สังข์ศิลป์ชัย (2548) “คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนใน โรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530) *การพัฒนาองค์กร* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เถลิงศักดิ์ จันทบำรุง (2543) “ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งจำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทวีวุฒิ หวันสมาน (2548) “คุณภาพชีวิตของนายสถานีรถไฟ : ศึกษากรณีในสังกัดกองจัดการเดินรถ เขต4 ชุมพรการรถไฟแห่งประเทศไทย” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- ทวีศรี กรีทอง (2530) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 ศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนา  
 พานิช
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นฤมล มีเพียร (2541) “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย  
 จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นาริรัตน์ ทรัพย์สกุล (2544) “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจใน สังกัดงานตำรวจ”  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นำชัย โชติประยูร (2541) “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล”  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นิคม สัมคง (2548) “คุณภาพชีวิตของสามเณรใน เขตอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา” ภาค  
 นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
 ศาสตร์
- บุญเจือ วงศ์เกษม (2530) “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต” *วารสารเพิ่มผลผลิต* 26  
 (ธันวาคม-มกราคม) : 20-30
- บุญแสง ธีระภากร (2533) “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน” *อุตสาหกรรมพัฒนาข้าราชการพลเรือน*  
 25 (มกราคม – มีนาคม) : 5-12
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2535) *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ*  
 กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี
- ประไพพร สิงหเดช (2539) “การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
 และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ  
 กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปราณี เลหาพิบูลย์กุล (2547) “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สถาบันพัฒนาข้าราชการ  
 กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- ผาณิต สกกุลวัฒน์ (2537) “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน  
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหา  
บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา (2548) “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระ  
จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- พิรุณ สุนใจ (2547) “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจ  
นครบาล2” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พยอม วงศ์สารศรี(2526) *การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช*
- เพ็ญแข แสงแก้ว (2541) *การวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร ภาควิชา  
คณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- ภัทรวุฒิ ตุลยลักษณ์ (2547) “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศ เหล่านักรบ”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รมิดา อ้นวงษ์ (2542) “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนา  
บริหารศาสตร์
- วิรัช สงวน วงศ์ (2533) “การบริหารเวลา” *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์* 13 (มิถุนายน ) : 37
- วรรณภา เสนา (2544) “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัทบีบีดี  
เจมส์แพคเตอร์รี่ จำกัด” สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะ  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมหวัง โอซารส (2542) “คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ  
สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สันติ บางอ้อ (2540) “การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน” *Productivity World 2* (กรกฎาคม-  
สิงหาคม ) : 39-40.



- สิทธิศักดิ์ มินวงษ์ (2548) “คุณภาพชีวิตของทหารกองประจำการ กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็ก  
รักษาพระองค์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุพจน์ แก้วจรสฉายแสง (2536) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
เจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข ระดับตำบล จังหวัดลพบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- เสนาะ ดิยาว (2526) “สุขภาพและความปลอดภัย” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน  
บุคคลหน่วยที่ 9* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 344 กรุงเทพมหานคร วิเคเตอร์  
เพาเวอร์พอยท์
- อรพิน ดันติมูธา (2538) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
พยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤต โฉงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) “คุณภาพชีวิตการทำงาน : ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการ  
ข้าราชการพลเรือน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อุทัย หิรัญโต (2523) *หลักการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- Arnold, H.J. and C.F. Daniel (1988) *Organization Behavior*. Singapors : McGraw Hill
- Arthur, P.B. (1981) *Managing Job Stress*. Boston : Lihle, Brown and company
- Blustone Lrving. (1977) “Implementation Quality of Work life programs.” *Management Review*  
5 (July) : 44.
- Cascio, W.F. (1989) *Managing Human Resources*. New York : McGraw Hill
- Delamotte, Y. and S. Takezawa. (1984) *Quality of Working Life in International Perspective*.  
Switzerland : International Labour Organization
- Dessler, G. (1991) *Personal Human Resource Management*. 5<sup>th</sup> ed New Jersey : Printice Hall
- Dubrin, A.J. (1981) *Personal and Human Resource Management* New York : D.Van Nostrand
- Gordon, J.R.(1991) *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. 3<sup>rd</sup> Massachusetts USA  
: Allyn and Bacon

- Greenberg, J. and R.B. Baron.(1995) *Behavior in Organization*. 5<sup>th</sup> ed New Jersey : Prentice-Hall.
- Guest, R.H. (1979) "Quality of Work Life-Learning from tarrrtown." *Harvard Business Review* 20 (July-August ) : 76-87.
- Hackman, R.J. and L.J. Suttle. (1977) *Improving Life at Work : Behavioral Science Approach to Oranization Change*. Santa Monica, California : Goodyear
- Herzberg, F.B. Mausner and B Snyderman. (1959) *The Motivation to Work* New York : John Wiley and Sons.
- Huse, E. and t. Cumming.(1980) *Organization Development and Change*. New York: West
- Kast, F.E. and J.E. Rosenzweig. (1985) *Organization Management : System and Contingency Approach* Singapore : National Printer
- Lewin, D. (1981)"Collective Bargaining and the Quality of Work Life" . *Organizational Dynamics* . 11 (Autumn ) : 37-53.
- Merton, H.C. (1977)"A Look at Factor Effecting the Quality of Working Lief". *Monthly Labour Review*. 10 (October ) : 55.
- Mondy, R.W. and R.M. Noe. (1996) *Human Resource Management* New York :rentice-Hall
- Schuler, R.S., N.J. Beutell and S>A> Youngblood. (1989)*Effective Personal Management*. 3<sup>rd</sup> ed. Minnesota : Nest
- Umstot, D.D. (1984) *Understanding Organizational Behavior*. Minnesota : West
- Walton, R.E. (1973) "Quality of Working Life : What is it?" *Slone Management Review* 15 (September ) : 11-21.
- \_\_\_\_\_.(1974) "Improving the Quality of Work life." *Havard Business Review* 7 (May-Jun ) : 14-16.
- Westley, W.A. (1979) "Problems and Solution in the Quality of Working Life." *Human Relations* 2 (February ).
- <http://www.aerothai.co.th>
- <http://us.geocities.com/athovicha/Random.doc>
- <http://www.qwlthai.com/Download.php>
- <http://www.nesdb.go.th/planldata/plan9/datalintro2.doc>
- <http://www.qwlthai.com>

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่  
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

**ส่วนที่ 2** แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** โปรดขีด เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) ให้สมบูรณ์

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษา ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท
4. รายได้ ( ) 15,000 – 25,000 บาท ( ) 25,001 – 35,001 บาท  
( ) 35,001 - 45,000 บาท ( ) 45,001 – 50,000 บาท  
( ) มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป
5. ตำแหน่ง ( ) ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ ( ) ผู้ช่วยฝ่ายบริหารอาวุโส/วิศวกรบริหารระบบ  
( ) เจ้าหน้าที่อาวุโส ( ) เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... ปี
7. ชั่วโมงในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่อครั้ง  
( ) น้อยกว่า 5 ชั่วโมง ( ) 5 – 8 ชั่วโมง ( ) มากกว่า 8 ชั่วโมง
8. ระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน  
( ) น้อยกว่า 30 นาที ( ) 30 นาที – 1 ชั่วโมง  
( ) 1 – 2 ชั่วโมง ( ) มากกว่า 2 ชั่วโมง
9. ชั่วโมงการพักผ่อนเพื่อการปฏิบัติในครั้งต่อไป  
( ) น้อยกว่า 5 ชั่วโมง ( ) 5 – 8 ชั่วโมง ( ) มากกว่า 8 ชั่วโมง
10. ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการอื่น ที่ทางบริษัทฯจัดให้หรือไม่  
( ) ไม่พอใจ ( ) พอใจ ( ) พอใจมาก
11. ท่านมีการปฏิสัมพันธ์(พูดคุย) กับผู้ร่วมงานในแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง  
( ) พูดกันเฉพาะเรื่องงานที่จำเป็นเท่านั้น ( ) พูดคุยกันอย่างเพื่อนร่วมงาน  
( ) พูดคุยและสนิทสนมกันเป็นอย่างมาก

**ส่วนที่ 2** แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด

**คำชี้แจง** คำถามใดที่ท่านคิดว่าตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุดให้ท่านขีด ✓ ในช่องคำตอบนั้น

| ข้อที่ | คำถาม   | ระดับความคิดเห็น |     |      |            |
|--------|---|------------------|-----|------|------------|
|        |   | มากที่สุด        | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1.     | คำตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เพียงพอต่อการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว                                     |                  |     |      |            |
| 2.     | ท่านรู้สึกพอใจบริษัทฯ ที่ได้จัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปี   |                  |     |      |            |
| 3.     | ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับจากบัญชีเงินเดือนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน                     |                  |     |      |            |
| 4.     | ท่านได้รับคำตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในอาชีพเดียวกัน                      |                  |     |      |            |
| 5.     | เงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม  |                  |     |      |            |
| 6.     | หน่วยงานของท่านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ                                   |                  |     |      |            |
| 7.     | หน่วยงานของท่านมีความสนใจในเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยของท่านเป็นอย่างดี                          |                  |     |      |            |
| 8.     | ท่านไม่ได้รับเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติภัยระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม               |                  |     |      |            |
| 9.     | หน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางสิ่งของเครื่องใช้สะอาดและเป็นระเบียบ                    |                  |     |      |            |
| 10.    | งานที่ท่านทำมีผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกาย   |                  |     |      |            |
| 11.    | การพิจารณาให้รับเงินตอบแทนที่สูงขึ้นมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้                                       |                  |     |      |            |
| 12.    | ท่านพอใจกับโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพ   |                  |     |      |            |
| 13.    | ท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น                      |                  |     |      |            |
| 14.    | ท่านไม่มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน  |                  |     |      |            |
| 15.    | ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น                   |                  |     |      |            |
| 16.    | ผู้บังคับบัญชาให้ความเท่าเทียมกันในการส่งเสริมให้มีการศึกษาโดยการเปิดอบรมวิชาชีพและโอกาสทางการศึกษา |                  |     |      |            |

| ข้อที่ | คำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |      |            |
|--------|--|------------------|-----|------|------------|
|        |  | มากที่สุด        | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| 17.    | บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่าจะไม่ยอมจะไปทำงาน   |                  |     |      |            |
| 18.    | ท่านไม่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน                                   |                  |     |      |            |
| 19.    | การทำงานในอาชีพนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายของท่าน           |                  |     |      |            |
| 20.    | รายการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา ที่จัดขึ้น มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน |                  |     |      |            |
| 21.    | ท่านยอมรับการวิจารณ์เกี่ยวกับตนเองจากผู้อื่น ได้ทั้งเรื่องงานและนิสัยของตนเอง            |                  |     |      |            |
| 22.    | การมีเพื่อนร่วมงานในสายงานต่างๆ เป็นผลดีต่อการทำงานของท่าน                               |                  |     |      |            |
| 23.    | เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ทำงานแบบตัวใครตัวมันขาดการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน              |                  |     |      |            |
| 24.    | ท่านได้รับความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อต้องการความร่วมมือ                   |                  |     |      |            |
| 25.    | หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศการทำงานแบบขัดแย้งกันเอง  |                  |     |      |            |
| 26.    | ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน  |                  |     |      |            |
| 27.    | หน่วยงานของท่านได้คำนึงถึงการเคารพในหน้าที่และสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร่วมงาน                |                  |     |      |            |
| 28.    | ท่านได้รับสิทธิ หรือค่าตอบแทนพิเศษเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน                |                  |     |      |            |
| 29.    | ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเสมอภาคกับท่านและเพื่อนร่วมงานในการทำงาน                         |                  |     |      |            |
| 30.    | หากท่านทำผิด ท่านจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษอย่างยุติธรรม                       |                  |     |      |            |
| 31.    | งานที่ท่านรับผิดชอบใช้เวลาอย่างเหมาะสมโดยท่านสามารถมีเวลาดูแลครอบครัวได้                 |                  |     |      |            |
| 32.    | ในช่วงเวลาส่วนตัวหรืออยู่กับครอบครัวท่านยังรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน                   |                  |     |      |            |
| 33.    | งานที่ท่านรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดปัญหาด้านสุขภาพ   |                  |     |      |            |

| ข้อที่ | คำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |      |            |
|--------|--|------------------|-----|------|------------|
|        |  | มากที่สุด        | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| 34.    | ปริมาณงานที่ท่านต้องรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน               |                  |     |      |            |
| 35.    | ท่านไม่ได้รับสิทธิในการหยุดพักผ่อนในวันหยุดอย่างเพียงพอ                  |                  |     |      |            |
| 36.    | ท่านรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้                      |                  |     |      |            |
| 37.    | ท่านไม่เคยมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานของท่านที่เกี่ยวกับสังคม |                  |     |      |            |
| 38.    | บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานของท่านรับผิดชอบ  |                  |     |      |            |
| 39.    | ท่านมีความเสียสละและยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคม       |                  |     |      |            |
| 40.    | ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและภูมิใจที่ท่านทำงานให้กับหน่วยงาน         |                  |     |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบคำถาม



**ประวัติผู้วิจัย**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>ชื่อ</b>             | นางอัจฉรา เชื้อแก้ว  |
| <b>วัน เดือน ปีเกิด</b> | 8 กุมภาพันธ์ 2513  |
| <b>สถานที่เกิด</b>      | อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี                                     |
| <b>ประวัติการศึกษา</b>  | บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์                     |
| <b>สถานที่ทำงาน</b>     | บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ |
| <b>ตำแหน่ง</b>          | เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป  |