

**คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

ว่าที่ร้อยตรีชัยวัฒน์ ปานใจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Quality of Working Life of the Technical on Schedule Time in the
Thai Airways International (Public) Company Limited.**

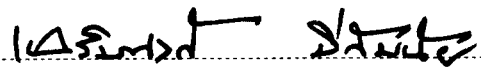
Sub.Lt. Chaiwatt Panjai

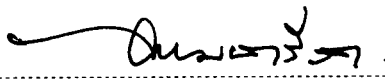
An Independent study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2009

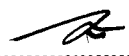
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงาน
เป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล ว่าที่ร้อยตรีชัยวัฒน์ ปานใจ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ ๒๒ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๒๕๖๖

ชื่อการศึกษา ค้านควัวอิสระ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา ว่าที่ร้อยตรีชัยวัฒน์ ปานใจ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา (3) แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาอยู่ในระดับสูง (2) พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่มียุ่ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่ต้องดำเนินการในระยะแรก ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับผู้อื่น

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงานเป็นช่วงเวลา พนักงานฝ่ายช่างบริษัทการบินไทย

จำกัด (มหาชน)

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเรียบร้อยสมบูรณ์ได้ด้วยดี ซึ่งได้รับความกรุณาจาก รศ.ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์และ รศ.ปภาวดี มนตรีวัต กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะเพิ่มเติมข้อความ แก้ไขข้อบกพร่องให้ภาคนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างซ่อมบำรุงย่อย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือตอบแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยความเต็มใจ และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง สำหรับ คุณยุภาพร ปานใจ (ภรรยา) ที่ช่วยเหลือและสนับสนุนให้กำลังใจในการศึกษารวมทั้งขอขอบพระคุณ คุณกมลศรี ฤกษ์สมุทร และ คุณวารินทิพย์ นงศ์พรหมมา มา ณ ที่นี้

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนให้ความรู้ ประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแห่งชีวิตแก่ผู้เขียน ซึ่งจะขอจดจำด้วยความกตัญญูตลอดไป

ชัยวัฒน์ ปานใจ

พฤษภาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ข้อจำกัดในการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต	11
ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน	18
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน	24
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	25
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายช่าง	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	52
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา ในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	58
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง ที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	68
ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	69
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการวิจัย	85
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะจากผลการทำวิจัย	96
ข้อเสนอแนะจากผลการทำวิจัยครั้งต่อไป	97
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	105
ก หนังสือขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์	107
ข แบบสอบถาม	109
ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น	119
ค่าความตรงและความเที่ยง	120
ประวัติผู้ศึกษา	122

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ความถี่และร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ..... 55
ตารางที่ 4.2	ความถี่และร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 55
ตารางที่ 4.3	ความถี่และร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา..... 56
ตารางที่ 4.4	ความถี่และร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 56
ตารางที่ 4.5	ความถี่และร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 57
ตารางที่ 4.6	ความถี่และร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุในการทำงาน..... 57
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ ในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ..... 58
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ..... 59
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ ในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล..... 60
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน..... 61
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ ในการบูรณาการด้านสังคม..... 62
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ ในด้านข้อกำหนดในองค์กร..... 63
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ..... 65

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ ในด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม	66
ตารางที่ 4.15	ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ ในภาพรวมทุกด้าน	67
ตารางที่ 4.16	สรุปผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานฯ ในภาพรวม	68
ตารางที่ 4.17	สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค	69
ตารางที่ 4.18	สรุปผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหา	70
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบการแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานฯ จำแนกตามอายุ	71
ตารางที่ 4.20	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ ระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe	72
ตารางที่ 4.21	การเปรียบเทียบการแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานฯ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	73
ตารางที่ 4.22	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe	74
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	76
ตารางที่ 4.25	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe	77
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ จำแนกตามตำแหน่งงาน	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.27	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ ระหว่างกลุ่มที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe	79
ตารางที่ 4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ จำแนกตามอายุในการทำงาน	80
ตารางที่ 4.29	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานฯ ระหว่างกลุ่มที่มีอายุในการทำงานแตกต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe	81
ตารางที่ 4.30	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตการทำงานฯ	81
ตารางที่ 4.31	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Peason	82

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ภาพที่ 2-1 แผนภูมิการจัดแบ่งหน่วยงานบริหาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	39
ภาพที่ 2-1 แผนภูมิการจัดแบ่งหน่วยงานบริหารฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)...	40

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เป็นตัวบีบรัดค่าครองชีพของคนในสังคมต่างๆ ทั่วโลก ต่างก็หันมาให้ความสำคัญกับความประหยัดที่มีมากขึ้นทุกที จนหลายๆ ประเทศต่างลดรายจ่ายที่จากเดิมเคยสั่งซื้อสินค้านำเข้าเป็นจำนวนมากๆ ก็ลดการสั่งซื้อให้น้อยลง และเพิ่มการผลิตสินค้าส่งออกให้มากขึ้น เพื่อหวังทำรายได้มวลรวมของประเทศให้สูงขึ้น และให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในประเทศกันอย่างประหยัดและเกิดคุณค่าสูงสุด ทั้งนี้เพื่อให้อยู่รอดต่อภาวะเศรษฐกิจที่เรียกว่า ข้าวยากหมากแพง อย่างในปัจจุบัน ซึ่งจากสาเหตุหลักๆ เหล่านี้ก็ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและการขนส่ง เข้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังจะเห็นได้จากภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำนี้โดยตรง ก็คือ ธุรกิจขนส่งทางอากาศ ซึ่งเมื่อคนให้ความสำคัญกับความประหยัด ฉะนั้นการเดินทางระหว่างประเทศ ถ้าไม่จำเป็นจริงๆ ก็จะไม่เดินทาง ทั้งนี้ก็เพื่อความประหยัด เมื่อคนลดการเดินทางธุรกิจการบินก็ซบเซา ดังจะเห็นได้จากสายการบินหลายต่อหลายสายการบินต้องหยุดชะงัก คัดคนออกหรือที่แย่ไปกว่านั้นก็ถึงกับกิจการล้มละลายไปเลยก็มี ดังนั้นทุกสายการบินต่างให้ความสำคัญกับการกำหนดยุทธศาสตร์ใหม่ๆ ที่จะดึงดูดลูกค้าให้หันมาใช้บริการของสายการบินตนเองอย่างเช่นสายการบินไทย ซึ่งหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักที่สายการบินอย่างการบินไทยใช้อยู่ก็คือ การชูประเด็นความปลอดภัยทางด้านการบินและตรงต่อเวลา (Safety and on time performance) โดยเฉพาะการซ่อมบำรุงเครื่องบิน โดย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นอกจากจะสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าแล้ว ยังสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอีกด้วย และที่สำคัญยังต้องออกไปถึงความเชื่อมั่นในส่วนของสายการบินกลุ่มพันธมิตร ที่จะนำเครื่องบินของตนมารับบริการอย่างมั่นใจ

ดังนั้น เมื่อต้องทำงานให้ปลอดภัยและตรงต่อเวลาแล้ว บริษัท การบินไทย จึงจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์สำคัญที่เป็นหัวใจหลักของการซ่อมบำรุงนั่นก็คือ บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในงานซ่อมที่ต้องมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนตามช่วงเวลาตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อขับเคลื่อนในการซ่อมบำรุงที่เป็นอากาศยานทั้งของ บริษัท การบินไทย เอง และอากาศยานของลูกค้าให้ออกไปปรับผู้โดยสารได้อย่างปลอดภัยและตรงต่อเวลา ซึ่งในสภาวะการทำงานที่ต้องหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันเป็นช่วงเวลานั้น มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ที่ต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอส่งผลทำให้เกิดความอ่อนล้าสะสม จนอาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้การซ่อมบำรุงทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการหมุนเวียนเป็นช่วงเวลาของ พนักงานการบินไทย (ฝ่ายช่าง) ที่ทำงานในลานจอดนั้น อยู่ในช่วงเวลา 06:00 – 19:00 กับ 18:00 – 07:00 น. โดยทำงาน 2 วัน หยุดทำงาน 2 วัน ซึ่งการทำงานหมุนเวียนแบบนี้ส่งผลต่อการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอดังเช่นคนปกติ คืออาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ความคิดในการตัดสินใจช้าลง

ด้วยเหตุที่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์การ ดังนั้น การเอาใจใส่ต่อทรัพยากรบุคคลจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารขององค์การทุกภาคส่วนต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคลากรปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีการพักผ่อนที่พอเหมาะ มีสภาพแวดล้อมที่ดี ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งสิ่งนี้จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน เป็นการลดปัญหาการขาดงานและลดความคับข้องใจ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารอีกด้วย ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ โดยเฉพาะบุคคลซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งที่องค์การมีอยู่และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้้องค์การดำเนินกิจกรรมขององค์การให้บรรลุตามเป้าประสงค์ที่วางไว้ (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2533 : 3)

ในฐานะของผู้วิจัยและเป็นบุคลากรหนึ่งของฝ่ายช่างการบินไทย ได้มองเห็นว่า การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นเรื่องสำคัญที่ควรให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างยิ่งว่าในปัจจุบัน

พนักงานฝ่ายช่างมีคุณภาพชีวิตเป็นอย่างไร และมีสิ่งใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลกลุ่มนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าว เพื่อเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานซึ่งจะเป็นการสร้างบรรทัดฐานในการให้การดูแลเอาใจใส่ต่อบุคลากรของบริษัท และสร้างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายช่างสืบต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.4 ศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยได้ทำการคาดคะเนผลของการศึกษาตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

3.1 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

3.2 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

3.3 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

3.4 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

3.5 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

3.6 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีอายุในการทำงานแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

3.7 สมมติฐานสำหรับทดสอบค่า t_{xy}

4. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง ที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยจะทำการศึกษถึงปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของ Walton (1974 : 12-15) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ, สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ, การพัฒนาความสามารถของบุคคล, ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน, การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ), ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล), ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ, การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรตาม คุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงาน โดยนำแนวคิดของ Walton มาปรับใช้กับการวิจัยนี้ด้วย

4.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาเฉพาะในลานจอด (ในสนามบิน) เป็นหลัก (Line Maintenance) ซึ่งจะประกอบด้วยบุคคล 6 ตำแหน่ง คือ หัวหน้าควบคุมงานด้านเครื่องบิน (Foreman Aircraft or REI) หัวหน้างานด้านเครื่องบิน (Leader Aircraft or REI) พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 3 (Aircraft or REI Mechanic 3) พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 2 (Aircraft or REI Mechanic 2) พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 1 (Aircraft or REI Mechanic 1) พนักงานทดลองงาน (Aircraft or REI Mechanic Trainee) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 222 คน

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำการวิจัย จะอยู่ระหว่างเดือน ธันวาคม 2552 – พฤษภาคม 2553

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา

5.1.1 ในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับเนื้อหาค่อนข้างมากแต่ด้วยเวลาในการทำงานค้นคว้ามีเวลาที่จำกัดจึงได้ข้อมูลที่ไม่ค่อยสมบูรณ์นัก

5.1.2 ในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับห้วงเวลาในปัจจุบันและอนาคตมากพอสมควร จึงเป็นผลให้เนื้อหาอาจไม่ครบถ้วนในส่วนของคุณสมบัติในอนาคต

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานฝ่ายช่างการบินไทยที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในสนามบินสุวรรณภูมิเท่านั้นจึงจำกัดอยู่ในวงแคบๆ

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาประชากรที่อยู่ในฝ่ายช่างเฉพาะที่ทำงานในลานจอดของสนามบินสุวรรณภูมิเท่านั้น

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง ที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดตัวแปร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ฝ่ายช่างการบินไทย

6.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล

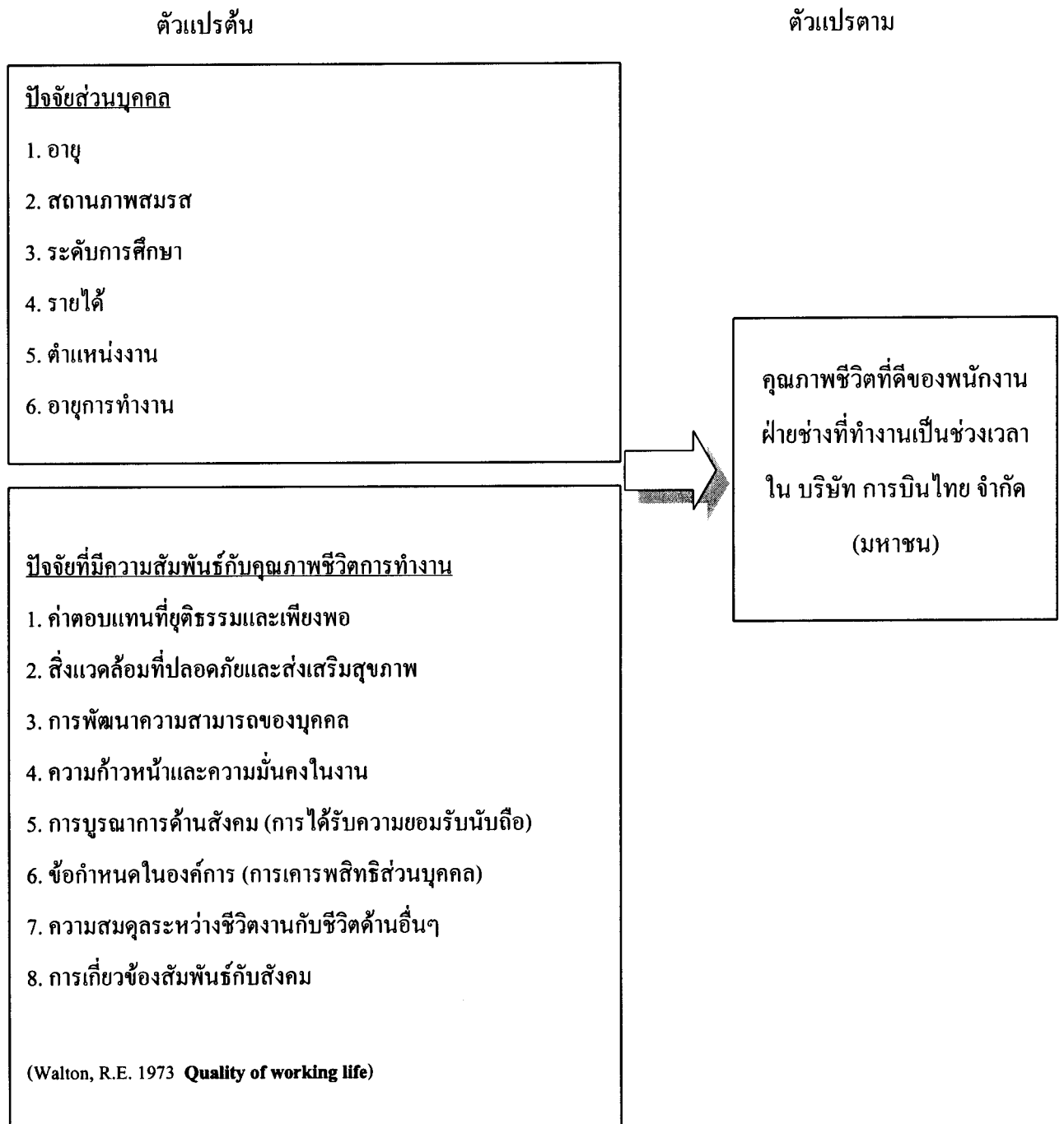
1. อายุ
2. สถานภาพสมรส
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้
5. ตำแหน่งงาน
6. อายุการทำงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานตามแบบของ Walton ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)
6. ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังกรอบด้านล่างนี้

- คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

7. นียามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายช่างแผนกควบคุมงานซ่อมบำรุงอากาศยาน ในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานเป็นช่วงเวลา

คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน หมายถึง สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกรื่นเริง ทำดีหรือพฤติกรรมของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง และทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเฉพาะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงาน เป็นต้น

1. อายุ หมายถึง อายุของพนักงานนับตามปฏิทิน ตั้งแต่วันที่เกิดจนถึงวันที่กรอกแบบสอบถาม

2. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะที่เกี่ยวกับการสมรส หรือการครองคู่ของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 สถานะ คือ โสด สมรส และหม้าย (รวมทั้งหย่าและแยกกันอยู่)

3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดในปัจจุบัน

4. รายได้ หมายถึง เงินเดือนรวมค่าครอบครัวที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือน รวมกับค่าล่วงเวลา ค่ากะดึก และอื่นๆ ที่ถือเป็นรายได้

5. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งที่พนักงานดำรงอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 6 ตำแหน่ง คือ Foreman Aircraft or REI, Leader Aircraft or REI, Aircraft or REI Mechanic 3, Aircraft or REI Mechanic 2, Aircraft or REI Mechanic 1, Aircraft or REI Mechanic Trainee

6. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาเต็มของพนักงานที่ทำงานใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่วันเริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน ณ วันที่กรอกแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ส่งผลต่อปริมาณงานที่มากหรือน้อย โดยขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบต่องานนั้นๆ ทั้งนี้

ย่อมขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ร้อน, หนาว, ชื้น, สกปรก ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานที่ได้คุณภาพ

1. *ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ* หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับตอบแทนจากการทำงาน ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ที่พัก เงินพิเศษและผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าไฟฟ้า ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเลี้ยงภรรยา ฯลฯ เห็นว่ามีความเหมาะสมกับฐานะตำแหน่งความรู้ความสามารถและงานที่รับผิดชอบ สามารถใช้จ่ายสำหรับตนเองและครอบครัว โดยมีพฤติกรรมใช้จ่ายในเชิงมัธยัสถ์

2. *สภาพแวดล้อมในการทำงาน* หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดสถานที่ทำงาน มีแสงสว่างเพียงพอ, ไม่มีเสียงรบกวนในขณะพักผ่อน, มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีเป็นประจำ, มีโรงอาหารกลางวัน สโมสร ห้องประชุม ตลอดจนความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เป็นต้น

3. *การพัฒนาความรู้ความสามารถ* หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถ และการมีโอกาสได้วิจัหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับโอกาสให้เข้าอบรมหรือวิจัความรู้ รวมถึงการให้โอกาสถ่ายทอดแนะนำกระบวนการทำงานรวมทั้งมีแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อการค้นคว้าหาความรู้และยังเปิดโอกาสให้พนักงานศึกษาในระดับสูงๆต่อไป

4. *ความก้าวหน้าในงาน* หมายถึง การมีโอกาใช้ความรู้ความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานเพื่อสร้างผลงาน โดยได้รับการยอมรับและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการกระทำดังกล่าว เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับพิจารณาความดีความชอบพิเศษ เป็นต้น

5. *การบูรณาการด้านสังคม* หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึว่าตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตนเอง ความรู้สึว่าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน และความรู้สึว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิมรวมถึงเมื่อประสบปัญหาต่างๆสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ

6. **ข้อกำหนดขององค์กร** หมายถึง การมีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีแบบแผนและบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน การมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และมีการเคารพในสิทธิส่วนตัว เช่น กฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงาน มีการวางแนวทางการประเมินผลปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม

7. **ความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตกับงาน** หมายถึง การกำหนดเวลาให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเองในการดูแลตนเองเพื่อไม่ให้เกิดความเครียด เช่น การพักผ่อน การอบรมสั่งสอนหรือแก้ปัญหาสำหรับสมาชิกในครอบครัว อันจะไม่ทำให้เกิดปัญหาในชีวิตครอบครัวและการทำงาน

8. **การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม** หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีควมรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลงไป ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึก การปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ ถ้ามีน้อยก็จะมีผลเสียตามมาต่อภาพรวมขององค์กรได้

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

8.2 ทำให้เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

8.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

8.4 เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง ที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
2. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
5. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายช่าง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life)

คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มบุคคลวิชาชีพ องค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อเรื่องคุณภาพชีวิตย่อมจะมีมุมมองที่แตกต่างกันไปตามรูปแบบวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล เพศ วัย ตลอดจนความแตกต่างทางด้านการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ และภูมิหลังทางวัฒนธรรม ซึ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อพื้นฐานทางความคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตเช่นกัน จากการศึกษาพบว่านักวิชาการต่างๆ พยายามศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตกันมาก และแต่ละคนก็ให้ความหมายไว้ต่างกันดังต่อไปนี้

พัฒนา กิติพราภรณ์ (2531 : 52) ให้คำจำกัดความของคำว่าคุณภาพชีวิตว่า ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ความสุขนี้เกิดได้จาก 1) ความสุขทางกาย หมายถึง การที่เรามีความ

เป็นอยู่ที่ดี อาทิเช่น มีที่อยู่อาศัยที่ดี มีสุขภาพและ health care ที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น การคมนาคมที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น น้ำ อากาศบริสุทธิ์ และยังรวมไปถึงการพักผ่อนและสันทนาการที่ดีตามสมควรอีกด้วย 2) ความสุขทางใจได้มาจาก การรู้จักความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น มีความรักอบอุ่นผูกพันกันในครอบครัวและเพื่อนมนุษย์ มีความอดทนเสียสละ ทำประโยชน์ให้แก่สังคม

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2533 : 5) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้ทั้งกับตนเอง สังคม และประเทศชาติด้วย

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิธ สมักรการ (2534 : 12) ได้ให้นิยามปฏิบัติการคำว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตในสังคมที่เข้าของชีวิตมีความพึงพอใจในช่วงเวลาหนึ่ง และความพึงพอใจนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ทั้งทางด้านจิตใจและวัตถุ ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในช่วงเวลานั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของส่วนตัวหรือของสังคมไทยก็ตาม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2540 : 12) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต คือ การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่งๆ องค์ประกอบของความจำเป็นพื้นฐานที่เหมาะสมอย่างน้อยก็น่าจะมีอาหารที่เพียงพอ มีเครื่องนุ่งห่ม มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ ได้รับการศึกษาพื้นฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมทั้งได้รับการบริการพื้นฐานที่จำเป็นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประกอบกรดำรงชีวิตอย่างยุติธรรม

ปราโมทย์ แก่นอินทร์ (2544, หน้า7) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตหรือการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่ดีมีความพร้อมในความต้องการพื้นฐานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และจิตวิญญาณ อยู่ในสังคม ครอบครัวที่อบอุ่น สามารถทำประโยชน์ให้กับสังคมสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้ด้วยดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้ รวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะให้ได้ในสิ่งที่พึงประสงค์ด้วยวิธีการที่ชอบธรรม ภายใต้ทรัพยากรและเครื่องมือที่มีอยู่

ปิยวิมล แก้วมณี (2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีระดับความพอใจหรือไม่พอใจขององค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิต ในช่วงเวลาหนึ่งของความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม รวมถึงสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ อีกทั้งยังทำประโยชน์ให้กับตนเอง สังคมและประเทศชาติด้วย

สุทธิพร บุญมาก (2544, หน้า 14) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง ระดับความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขของมนุษย์ทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม นอกจากนี้ยังรวมถึงระดับความพึงพอใจหรือไม่พอใจขององค์ประกอบต่างๆ ของชีวิต)

Campbell (1976 : 117-124) อ้างในบทความ “Subjective Measures of Well-being.” ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะ (well-being) ไม่เพียงแต่หมายถึงความอุดมสมบูรณ์ทางด้านวัตถุ เช่น การมีอาหารเพียงพอ หรือมีที่อยู่อาศัยที่ดีเท่านั้น หากรวมถึงสิ่งที่เป็นคุณค่าความสำคัญทางจิตใจหรือความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความปลอดภัย เป็นต้น

UNESCO (1978 : 89) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต (Component of Quality of Life)

การที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบมากมาย และแต่ละองค์ประกอบนั้นก็มีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามธรรมชาติของแต่ละบุคคลหรือแต่ละสังคม ได้มีนักวิชาการได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญของการมีคุณภาพชีวิต ซึ่งมีความแตกต่างกันในรายละเอียด ดังนี้

ยูพา อุดมศักดิ์ (2516 : 41-42) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของทุกคนในสังคมต้องประกอบด้วยสุขภาพทั้งทางกายและใจ การศึกษา เศรษฐกิจ และอาชีพ การเมือง ศาสนา สิ่งแวดล้อม สวัสดิการสังคม และอื่นๆ

เย็นใจ เลาหวิช (2520 : 50-52) เสนอไว้ว่า องค์ประกอบที่จะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนที่จำเป็นระดับพื้นฐานทำให้พอมีชีวิตอยู่ได้ คือ มีพวกปัจจัยสี่อย่างพอเพียง มีสุขภาพแข็งแรง มีความมั่นคงและอิสระ 2) คือส่วนที่จำเป็นต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิตเพื่อจะให้อยู่ดีขึ้น ได้แก่ การมีค่านิยมที่เหมาะสม มีจุดมุ่งหมายของชีวิต มีชีวิตกลมกลืนกับครอบครัว ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

ยิววัฒน์ วุฒิเมธี (2522 : 17) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพชีวิตนั้นจะมีและขึ้นอยู่กับอยู่ได้ก็ต้องอาศัยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) องค์ประกอบทางเศรษฐกิจ 2) องค์ประกอบทางสังคม และ 3) องค์ประกอบทางการเมือง

สายสุรี จุติกุล (2523 : 15-18) กล่าวว่า การที่คนจะมีคุณภาพได้นั้นต้องมีองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการ คือ ทางด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต การพัฒนาสติปัญญา จริยธรรม และความเป็นคนไทย

นิพนธ์ คันทเสวี (2525 : 6-7) จำแนกองค์ประกอบที่จะสามารถชี้ให้เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตได้นั้น มี 6 ประการด้วยกัน คือ ด้านร่างกาย อารมณ์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางด้านวัฒนธรรม ความคิดและจิตใจ

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 7-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and fair pay) ค่าตอบแทนในความหมายนี้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and Wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal pay for equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสม ควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่และลูก 2 คนได้

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) เป็นค่าตอบแทนประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรจัดให้แก่บุคคลในองค์การ เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์การโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือว่าเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่ และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียุทธูปการมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล เพราะ โดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมักมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก ถ้าองค์การใดมีผลประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครงานทำกับองค์กรนั้นมาก บุคลากรจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกรู้ว่าคุณภาพชีวิตของการทำงานดีเพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์การอื่นๆ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้าน แสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดต่างๆ ไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างทำงานหรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำเพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (Pollution) เป็นปัญหาที่ทั้งภาคเอกชนและรัฐบาลได้ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์กรต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้

4. ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความมั่นคง (Security) ในที่นี้ความหมาย ในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และจะไม่เลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทูจริตหรือหยุดงาน โดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูงจนมีผู้นิยมเข้าทำงาน โดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้จะมีการปลดพนักงานออกก่อนครบเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มี การจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง

5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิ และเสรีภาพของพนักงานในองค์กรตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรอง โดยทั่วไปมักจะเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจาก องค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติในเรื่องระหว่างสองฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรอง แล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน (Strike) ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาล เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียหายขึ้นแก่ทุกๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักถูกมอง ไปในทางที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา (Psychology) และด้านเศรษฐกิจ (Economy) จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึก กัดค้นต่อการทำงาน ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัว กันเจรจาต่อรองอย่างมีอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมี อำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development) พัฒนาการและการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ (Development) จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันไป

7. บูรณาการสังคม (Social Integration) หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในองค์การทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์การมีบูรณาการสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การมักจะเต็มไปด้วยความล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของการภราดรภาพ (Brotherhood) แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะเป็นประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวก (Spoils System) ไป

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (participation) การมีส่วนร่วมในองค์การในที่นี้หมายความถึง การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งทางฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์การมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายการบริหารอาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่า ประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุกๆ คน ในการทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญแก่ทุกๆ คนอย่างเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การ เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การไม่ว่าจะมีกรณีใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุกๆ คนอย่างเท่าเทียมกันและแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์การ (Authority) ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากรจริงๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการ

มีส่วนร่วมในองค์การตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ถ้ามีประชาธิปไตยในการทำงานแล้วก็จะทำให้การมีส่วนร่วมในองค์การสูงทุกคนกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น เพราะได้รับยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life Space) การทำงานในองค์การมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่าง เพื่อพักผ่อนเป็นของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ (Recreation) องค์การที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาของชีวิต ซึ่งอาจมีเป็นระยะเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างงาน (break) หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำสัปดาห์ และวันหยุดพิเศษเนื่องในวันงานเทศกาลต่างๆ

ทวิทอง หงส์วิวัฒน์ (2535) กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต จำแนกตามความต้องการด้านต่างๆ ของชีวิต 5 ด้าน คือ 1) ด้านร่างกาย ได้แก่ ปัจจัย 4 สุขภาพ อนามัย พลังงาน การมีทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวกในครอบครัว และการประกอบอาชีพ 2) ด้านอารมณ์ ได้แก่ การพักผ่อนหย่อนใจที่มีคุณภาพ ประโยชน์ ความนิยมชมชอบในศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ความสัมพันธ์อบอุ่นในครอบครัวและในชุมชน ความรัก และความเป็นเจ้าของที่มีต่อหมู่คณะ 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ภาวะแวดล้อมที่บริสุทธิ์ สะอาด และเป็นระเบียบปราศจากมลภาวะในดิน น้ำ อากาศ และเสียง มีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการคมนาคมสะดวก 4) สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม ได้แก่ โอกาสในการศึกษา และประกอบกรปกครองที่ให้สิทธิเสรีภาพและความเสมอภาค ความเป็นธรรมในสังคม ความร่วมมือร่วมใจในชุมชน ความเป็นระเบียบวินัย ความเห็นอกเห็นใจ และค่านิยมที่สอดคล้องกับหลักธรรมในศาสนา 5) ด้านความคิด ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ

UNESCO (1981 : 1) ได้ชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ คือ 1) อาหาร 2) สุขภาพอนามัยและโภชนาการ 3) การศึกษา 4) สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร 5) ที่อยู่อาศัยและการตั้งถิ่นฐาน 6) การมีงานทำ 7) ค่านิยม ศาสนา จริยธรรม กฎหมาย และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา

โดยสรุป องค์ประกอบที่บอกถึงคุณภาพชีวิตแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ องค์ประกอบที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล และองค์ประกอบที่ขึ้นอยู่กับระบบสังคมนั่นเอง

2. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กร โดยป้องกันมิให้คนงานเกิดความรู้สึก ตีตนออกห่างจากองค์กร (self – estrangement) เพราะเงื่อนไขในการทำงานส่งผลให้คนตีตนออกห่างจากองค์กร (alienating job conditions) หรือที่เรียกว่า quality of work life conditions ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันสิทธิของพนักงาน จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ยังมีความสำคัญต่อคุณภาพและปริมาณของผลผลิต (จากการรายงานของ Milkovick และ Glueck 1985 422-423) ได้สรุปผลการนำคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้คุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงขึ้นและเป็นการลดต้นทุนในการผลิต เป็นการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์กรดีขึ้น เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารให้ดีขึ้น ส่งเสริมความร่วมมือในองค์กร และความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร

นับจากทศวรรษที่ 1970 จนถึงปัจจุบัน มีการตื่นตัวในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในอุตสาหกรรมต่างๆ เกิดขึ้นในทวีปยุโรปและอเมริกา ซึ่งต่อมาได้แพร่หลายไปทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าในด้านอุตสาหกรรม ต่างมีความสนใจในการนำแนวคิดนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรต่างๆ ให้ดีขึ้น และได้กลายเป็นมิติใหม่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เชื่อว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวทางการออกแบบงานที่มีความแตกต่างจากการออกแบบงานในแบบเก่า ที่เน้นหลักประสิทธิภาพ และความชำนาญในการทำงาน เพื่อให้ได้ต้นทุนการผลิตต่ำที่สุด โดยการหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวทางนี้ได้รับการปฏิบัติตามหลักการวิชาการการจัดการ แต่เนื่องจากหลักการเหล่านี้มิได้ให้ความสนใจในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้นตั้งแต่ปัญหาที่เกิดจากภาวะเบียบ ข้อบังคับ สายการบังคับบัญชาการติดต่อสื่อสาร การขาดความมีอิสระ ความรู้สึกภูมิใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะส่งผลถึงอัตราการขาดงาน และการลาออกสูงขึ้น คุณภาพงานลดลง ความขัดแย้งระหว่างพนักงานมีมากขึ้น เช่น ต้องการงานที่มีความเป็นอิสระมากขึ้น มีความทะเยอทะยานเพื่อความก้าวหน้าและชีวิตที่ดีกว่า ซึ่งเราจะพบว่า การออกแบบงานและองค์กรแบบเดิมไม่สามารถที่จะตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทัศนคติความปรารถนาที่พนักงานมีอยู่ได้ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานมีความท้าทาย

สามารถใช้ความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน มีโอกาสแสวงหาความก้าวหน้ารวมทั้งการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ซึ่งแนวคิดนี้จะช่วยให้เกิดความสมดุลในการใช้แรงงานมนุษย์กับการใช้เทคโนโลยี (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้รับความสนใจมากขึ้น นับจากปี 1970 และปี 1974 ได้มีการก่อตั้งสมาพันธ์ The National Center for Productivity and Quality of Working Life เป็นองค์กรที่ให้การสนับสนุนการศึกษาและกิจกรรม เพื่อการปรับปรุงผลผลิต และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยตรง (แนวทางสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ข้าราชการราชทัณฑ์ : กองการเจ้าหน้าที่, 2550)

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life)

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ บุคลากรในองค์การถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งที่องค์การมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม มีนักวิชาการที่ได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายทรรศนะ ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266-267) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่งๆ ว่า มีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

นพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533 : 199) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือ คุณภาพงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต ก็คือ การพัฒนาคุณภาพของงาน ซึ่งมีการพัฒนาใน 2 ด้าน คือ 1) ด้านสุขภาพ (health) 2) ด้านเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity Improvement)

บุญแสง ชีระภากร (2536 : 6) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สิ่งพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงานบางคนสนใจ

สภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตและลักษณะอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นดา (2541 : 32) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น หมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้รับการสนองตอบในการทำงานของพวกเขา และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานนั้น องค์การทำได้ทั้งในด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยโปรแกรมคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น จะเน้นไปที่การสร้างความสะดวกสบายใจ การบูรณาการด้านสังคม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและโดยเฉพาะการสร้างให้คนงานมีความสุขสานกับการทำงานเป็นทีม มีระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกหน่วย ได้รับความยอมรับนับถือ อันจะส่งเสริมให้การทำงานมีคุณภาพและมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ กระปรี้กระเปร่ามีความคิดสร้างสรรค์ในการบูรณาการด้านสังคมร่วมกัน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ดีในการส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

Walton (1974 : 12-16) อธิบายในบทความ “Criteria for Quality of Working Life.” ได้กำหนดองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตน และตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ (Safe and healthy working conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่สภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติได้มีความรู้สึกว่าตนมีค่า และมีความรู้สึกรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อ 1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง 2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต 3) ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน

5. การบูรณาการด้านสังคม (Social Intergration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตนเอง ความรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน และความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ข้อกำหนดขององค์การ (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับชีวิตด้านอื่น (The total life space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึก การปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ ถ้ามีน้อยก็จะมีผลเสียตามมาต่อภาพรวมขององค์กรได้

Bluestons (1977 : 43-46) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์การในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์การ ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดค้นเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Davis (1977 : 53-56) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมในการทำงานของเขา โดยเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

Merton (1977 : 64) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ได้ให้นิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคณงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่า มีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Hackman และ Suttle (1977 : 14) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะป็นระดับคณงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้ นอกจากนี้ ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

Guest (1979 : 76-87) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคลต่อการทำงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงาน อาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

Huse and Commings (1980 : 198-199) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กรสามประการ ประการแรก ช่วย

เพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และประการสุดท้าย จะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติอีกด้วย

Skrovan (1983 : 1-6) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร และปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง

Delamotte and Takezawa (1984 : 2) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดี อยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

Dubrin (1984 : 376) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรในสิ่งสำคัญที่บุคลากรต้องการ โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานของพวกเขาในองค์กรนั้นๆ

Delamotte and Takezawa (1984 : 3) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงานซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Sashkin and Lengermann (1987 : 2) อ้างใน นพรัตน์ รุ่งอุทัย ได้เสนอมิติทั้ง 5 ของสภาพการทำงานสำหรับการศึกษาและความรู้สึกของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ความมีอิสรภาพ (Autonomy) ในการควบคุมและตัดสินใจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานเอง พิจารณาจากระดับของความเป็นอิสระในการได้รับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย การแก้ไขปัญหา การควบคุมงาน รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการนำข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของพนักงานไปปฏิบัติ

2. ด้านโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้า (Personal Growth Opportunity) เป็นโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อที่จะนำมาพัฒนาความสามารถของตนเอง การได้ทดลองและคิดค้นวิธีการทำงานด้วยตนเอง การเรียนรู้งานแผนกต่างๆ ในองค์กร

3. ด้านโครงสร้างและลักษณะงาน (Work Speed and Routine) คำนี้ถึงถึงความเร็ว อัตราในการทำงาน ปริมาณงาน ข้อกำหนด คุณภาพของงาน ซึ่งหากโครงสร้างลักษณะ

ของงาน และระเบียบวิธีการทำงานที่ทำให้มีความแน่นอนชัดเจนมีมาก จะทำให้ความรู้สึกส่วนตัวในการควบคุมงานลดลง

4. ด้านความซับซ้อนของงาน (Work Complexity) เป็นมิติของการทำงานให้มีความน่าสนใจ มีความหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานและกระบวนการทำงาน ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน งานกับความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีความเหมาะสมระหว่างงานกับพนักงาน

5. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน (Task-related interaction) เป็นความสัมพันธ์ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน ความจำเป็นในการติดต่อประสานงาน ความร่วมมือ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ไม่ว่าจะมีความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเป็นทางการ

สรุปความหมายความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยนำแนวคิดของ Walton มาเป็นองค์ประกอบของการศึกษานี้

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

ลักษณะงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผู้สนใจศึกษา ถึงอิทธิพลที่มีต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาอย่างมีระบบ เป็นครั้งแรกเกี่ยวกับลักษณะงาน กระทำโดย Feldman and Arnold (1983 : 239) อ้างใน ไพลิน ผ่องใส โดยการวัดลักษณะงาน 6 อย่าง คือ ความหลากหลาย ความมีอิสระ ความต้องการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โอกาสของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรู้และลักษณะที่จำเป็น ความรับผิดชอบ ซึ่งเรียกว่าดัชนีลักษณะงานที่จำเป็น (Requisite Task Attribute Index – RTA Index)

แนวคิดแบบจำลองลักษณะงานที่แพร่หลายมากที่สุด และเป็นทฤษฎีที่แสดงแนวความคิดไว้อย่างชัดเจน ถึงผลกระทบของการออกแบบงานต่อความคิด ความรู้สึกแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การขาดงานและการเปลี่ยนงาน ก็คือ แบบจำลองลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย Hackman and Oldham (1975 : 159-170) อ้างใน ไพลิน ผ่องใส ทฤษฎีนี้เสนอว่า มีเงื่อนไขทางจิตวิทยา 3 ประการที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญหรือมีความหมาย ได้แก่ ระดับที่บุคคลมีประสบการณ์ทำงาน ซึ่งมีคุณค่าต่อตนเองและองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1.1 ทักษะที่หลากหลาย หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่ต่างกัน

1.2 เอกลักษณะของงาน หมายถึง งานที่บุคคลสามารถทำสำเร็จได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้น

1.3 ความสำคัญของงาน หมายถึง งานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่นและขององค์กร

2. ความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลรู้สึกว่าตนมีส่วนที่ต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ให้แก่งาน เกิดขึ้นได้จากงานที่มีอิสระ (Autonomy) บุคคลมีเสรีภาพในการทำงาน โดยไม่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น เจ้าของงานสามารถกำหนดตารางการทำงาน ตลอดจนสามารถตัดสินใจและสามารถกำหนดกระบวนการทำงานได้ด้วยตนเอง

3. ความรู้สึกในผลงานที่ทำ หมายถึง ระดับที่บุคคลรู้และเข้าใจอย่างต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการทำงาน เกิดขึ้นได้จากการทำงาน เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากงาน การรับรู้ต่อลักษณะงานดังกล่าวข้างต้น จะก่อให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานในหลายประการเช่น การสร้างความผูกพันต่อองค์กร การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ฯลฯ

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะงาน จะขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีผลต่อสภาพทั่วไปของมนุษย์นั้น คือ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ถ้าขาด 2 สิ่งนี้แล้วก็จะทำให้คุณค่าของงานลดน้อยลงไป ไม่เป็นที่สนใจของผู้ลงมือปฏิบัติงาน

4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

4.1 แรงจูงใจในการทำงาน

ในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนั้น นอกจากผู้บริหารต้องรู้จักการจัดการทรัพยากรในองค์กรแล้ว ยังต้องรู้จักการจูงใจคนในองค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วย (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535 : 156) ดังนั้น แรงจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อการทำงานของคนเป็นอย่างยิ่ง การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ในการทำงานจึงเป็นสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารที่ต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จ จึง

จำเป็นต้องศึกษาให้ทราบถึงพฤติกรรมของบุคคลและวิธีการจูงใจ เพื่อที่จะสามารถชักจูงหรือผลักดันให้พฤติกรรมในการทำงาน มีประสิทธิภาพสูงสุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2525 : 345)

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320-321) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจให้คนพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้จะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถใช้จูงใจทางตรงและทางอ้อมได้ สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง ส่วนสิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์อื่นๆ

2. สิ่งจูงใจที่มีใช้เงิน เป็นความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 35) ได้เสนอแนวคิดว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ 3 อย่างด้วยกัน คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2. ความต้องการความรัก ความเป็นพวกพ้อง เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการมีอำนาจบารมี เป็นความต้องการมีอิทธิพลและการครอบงำเหนือผู้อื่น

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533 : 80-81) ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ (Motivator) ที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และพอใจในการมีส่วนร่วมสร้งงาน ที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้วทุกคนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรม การยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการยกย่อง ชมเชย หรือการให้ (Feedback) ที่เหมาะสม จะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากที่สุด

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ เพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ๆ ที่มีความท้าทาย จะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสได้พัฒนา หรือ เสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่เขามีความสนใจ หรือให้เขามีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานที่เขาสนใจ นับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) บุคคลที่มีความสามารถ มีไหวพริบ และ ทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบ การถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มี ส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจ การทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานหรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงาน นี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีม ด้วย

Herzberg (1959 : 79-115) อ้างใน ไพฑูริย์ ผ่องใส ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่จูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivative Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

- 1.1 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.2 ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5 ลักษณะของงาน (Work Itself)

2. ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยค้ำ จุน (Hygiene Factors) มีอยู่ 7 ประการ คือ

- 2.1 การนิเทศงาน (Supervision)
- 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)
- 2.3 สภาพของการทำงาน (Physical Working Conditions)
- 2.4 เงินเดือน (Salary)
- 2.5 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policies and Administrative Practices)
- 2.6 ผลประโยชน์ (Benefits)
- 2.7 ความมั่นคงในงาน (Job Security)

Beach (1970 : 51 อ้างถึงใน ไพธิน ผ่องใส, 2523 : 206) ได้ให้ความหมายของการ
 จูงใจว่า หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกาย และใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุ
 เป้าหมาย ได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้นๆ

Maslow (1970 : 74) อ้างใน ไพธิน ผ่องใส ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ โดยอธิบายว่า
 การจูงใจคนคือ การปฏิบัติกรตอบสนองความต้องการของคน ซึ่ง Maslow ได้แบ่งความต้องการ
 ของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้าน
 ร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ และ
 ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ
 ความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการที่อยู่
 ระดับสูงขึ้นไป จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว
 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย
 จากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อ
 พิจารณาจากทฤษฎีของฝ่ายบริหาร ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความ
 แน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคง
 ทางด้านการเงินแก่คนงานมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้าน
 ร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจ
 ที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน คนมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการทางด้านนี้จะ
 เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึก
 ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ คนต้องการเพื่อนไม่ว่าจะเป็น เพื่อนบ้านหรือ
 เพื่อนร่วมงาน คนอาจจะมีใจที่อยากจะเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรใดองค์กรหนึ่งก็ได้

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการ
 ทางด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูง เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้
 ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการด้านสถานภาพ
 เป็นต้น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความ
 ต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะให้ความสำเร็จในทุก
 สิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง โดยไม่มีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าจะเป็น

อย่างไร บุคคลนั้นจะผลักดันชีวิตของเขาเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุด ตามที่เขาคาดหมายไว้และย่อมจะขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาด้วย

ดังนั้น การจูงใจ จึงเป็นการกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น อาจเป็นสิ่งที่มองเห็นความแตกต่างของบุคคลในองค์กรทำให้ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการใช้เทคนิควิธีการ เพื่อจูงใจให้บุคคลทำโดยดึงความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ของบุคคลารออกมาใช้ เพื่อประโยชน์แก่หน่วยงานมากที่สุด (ลีลา สีนานุเคราะห์, 2530 : 134)

4.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการทำงานไว้แตกต่างกัน ดังนี้

Morse (1955, อ้างถึงใน รมิตา อันวรย์, 2542 : 47) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการ ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงาน

Newcomer (1955, อ้างถึงใน รมิตา อันวรย์, 2542 : 47) ได้ให้ความหมายของการพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารไว้ว่า หมายถึง การทำงานที่ต้องใช้สติปัญญา มีรายได้ที่เพียงพอ มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และมีสิทธิพิเศษบางประการที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ

Yolder and Others (1956, อ้างถึงใน รมิตา อันวรย์, 2542 : 48) ให้คำจำกัดความความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความพอใจในการทำงานและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะมีความรู้สึกพอใจในการทำงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง

Vroom (1964 : 99, อ้างถึงใน สุจินดา อ่อนแก้ว, 2538 : 57) กล่าวถึงความหมายของความพอใจในการทำงานว่า ทศนคติในงานและความพอใจในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะคำสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานที่ตนทำ ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพอใจในการทำงาน ทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พอใจในการทำงาน

Applewhite (1965, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 48) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ซึ่งมีความหมายกว้างขวาง รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้วย เช่น มีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและรายได้ที่ได้รับ

Blum and Nayler (1968, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 48) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและอื่นๆ แต่ทัศนคติต่องาน และความพึงพอใจในการทำงานมิใช่ค่าที่จะทดแทนกันได้ ทัศนคติมิใช่ความพึงพอใจ แม้ว่ามันอาจจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจก็ตาม แต่ทัศนคติจะหมายถึง ความพร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

Smith and Kendall (1969 อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 44) ได้กล่าวไว้ว่า ความพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวอย่างจริงใจว่า มีความพอใจในการทำงาน

Good (1973, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 48) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่มีผลต่องาน

Wolman (1973, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 48) ให้ความหมายไว้ว่า ความพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ

ดังนั้น การทำงานของบุคคลในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป (วิชัย โฉสุวรรณจินดา, 2535 : 111)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในทฤษฎะที่แตกต่างกัน ดังนี้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 101-102) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน โดยศึกษาในมิติต่างๆ ดังนี้

งาน : จะรวมถึงความพึงพอใจทางด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสในการที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและการกำหนดเวลาของงาน

ค่าจ้าง : ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในการจ้าง วิธีการให้ค่าจ้าง

การเลื่อนตำแหน่ง : โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานของการเลื่อนตำแหน่ง

การยกย่องนับถือ : การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ การให้เกียรติ และการเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์

ผลประโยชน์ : บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี การให้ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน

สภาพการทำงาน : จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุณหภูมิการระบายอากาศ ความชื้น สถานที่ตั้งและลักษณะ โครงสร้างของการวางผังที่ทำงาน

การนิเทศงาน : แบบหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศงาน มนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหารงาน

เพื่อนร่วมงาน : ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน

การจัดการ : การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้าง และนโยบาย

สมยศ นาวิการ (2533 : 221-224) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพอใจงาน มีดังต่อไปนี้

1. ผลตอบแทน

ค่าจ้างและเงินเดือนจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจมาก เพราะผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน และอื่นๆ ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของการสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมของพวกเขาต่อองค์กร

2. การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งจะมีผลกระทบต่อ การพอใจงานปานกลาง โดยทั่วไปการบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจงาน จะมีอยู่สองลักษณะ สไตล์การบังคับบัญชาอย่างแรก คือ การมุ่ง

คน ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา สไตล์การบังคับบัญชาอย่างที่สอง คือ การมีส่วนร่วม ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา

3. ลักษณะงาน

เนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจงานมาก เหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องการงานที่ทำท่าย พวกเขาไม่ได้ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน โดยทั่วไปงานที่มีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพอใจงาน ได้สูงที่สุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด

4. กลุ่มงาน

การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจงานอย่างยิ่ง พนักงานต้องการ โอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขา แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานของเขา กลุ่มงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานของเขาเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

5. สภาพแวดล้อมการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจงานอย่างหนึ่ง ด้วยอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและเสียง ตารางเวลาทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และเครื่องมือที่พอเพียง จะมีผลกระทบต่อความพอใจมาก

Chiselli and Brown (1955, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 49) ได้แยกองค์ประกอบหรือปัจจัยของความพึงพอใจในงานออกเป็น 7 อย่าง คือ

1. สภาพการทำงาน
2. สถานที่ทำงานและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. การปกครองและการบังคับบัญชา
7. การเลื่อนตำแหน่ง

Gilmer (1967, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 49) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก
 2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง
 3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
 4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าทำงานในหน่วยงานของรัฐ
 5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงต่อความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ
 6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน
 7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
 8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง กระบวนการทำงานและบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงานการจัดองค์กรการบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการประเมินผลงานทุกกระบวนการ ต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม
 9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโง่งทำงาน
 10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย
- Guilford and Gray (1970, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 50) ได้เสนอปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. การนิเทศงาน
10. การติดต่อสื่อสาร
11. ชั่วโมงในการทำงาน
12. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
13. สิทธิและผลประโยชน์
14. ค่าจ้าง

French (1974, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, 2542 : 49) ได้จำแนกปัจจัยต่างๆ ที่จะสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความมั่นคงในอาชีพ (Security)
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นธรรม (Equal pay for Equal Work)
3. มีการควบคุมบังคับบัญชาดี (Supervision) คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยธรรม (Human Relation)
4. มีสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี (Fringe Benefits)
5. มีสภาพการทำงานดี (Work Condition)
6. มีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) คือ มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม (Social Aspects of the Job)

สรุป ความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรักงานและจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะมีเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว องค์กรทุกแห่งจึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535 : 125)

5. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายช่าง

ประวัติการดำเนินงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของประเทศ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจสายการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องกันเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทย ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัท สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็ม (เอส เอ เอส) ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทยถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมา จนถึงปีพุทธศักราช 2520 เดินอากาศไทยได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติคณะรัฐมนตรี และโอนหุ้นที่ซื้อมานี้ให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทยจึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีเดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลังเป็นผู้ร่วมถือหุ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2531 เดินอากาศไทยและการบินไทย ได้รวมกิจการเข้าด้วยกัน โดยมติของคณะรัฐมนตรีเป็นผลให้เงินทุนของการบินไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จาก 1,400 ล้านบาท เป็น 2,230 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

5. แปรสภาพไรสะสมเป็นทุน คิดเป็นเงินรวม 10,770 ล้านบาท ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพ ในการแข่งขันด้านการบินพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชน และพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย

เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2534 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้รับหุ้นสามัญของการบินไทย เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ทั้งนี้จากการแปรสภาพไรสะสมเป็นทุนและเพิ่มทุนจดทะเบียน ตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จะทำให้ทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มจาก 2,230 ล้านบาท เป็น 16,000 ล้านบาท จึงนับเป็นบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนสูงสุดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ในปี พ.ศ.2541 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มมีแนวทางในการเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนเด่นชัดมากขึ้น ปัจจุบัน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีเครื่องบินในฝูงบินรวมทั้งสิ้น 74 ลำ โดยแบ่งเป็น (วารสาร DT NEWS ฉบับเดือน มกราคม 2550)

B747-400	จำนวน 18 ลำ
B777-200	จำนวน 14 ลำ
B777-300	จำนวน 6 ลำ
A300-600	จำนวน 16 ลำ
A330	จำนวน 15 ลำ
B737-400	จำนวน 5 ลำ

วัตถุประสงค์หลักของ บริษัทการบินไทย

บริษัทฯ มีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการรณรงค์ สนับสนุนและส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งการมีส่วนร่วมสนับสนุนในกิจกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ โดยจะดำเนินการเพื่อแสวงหาผลกำไร ในอันที่จะทำให้บริษัทฯ มีทรัพยากรและศักยภาพเพียงพอในการแข่งขันในธุรกิจ มีการขยายตัวอย่างสอดคล้องกับอุตสาหกรรมการบิน และทำหน้าที่สายการบินแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพ เรื่อยมา

นโยบายของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีดังนี้

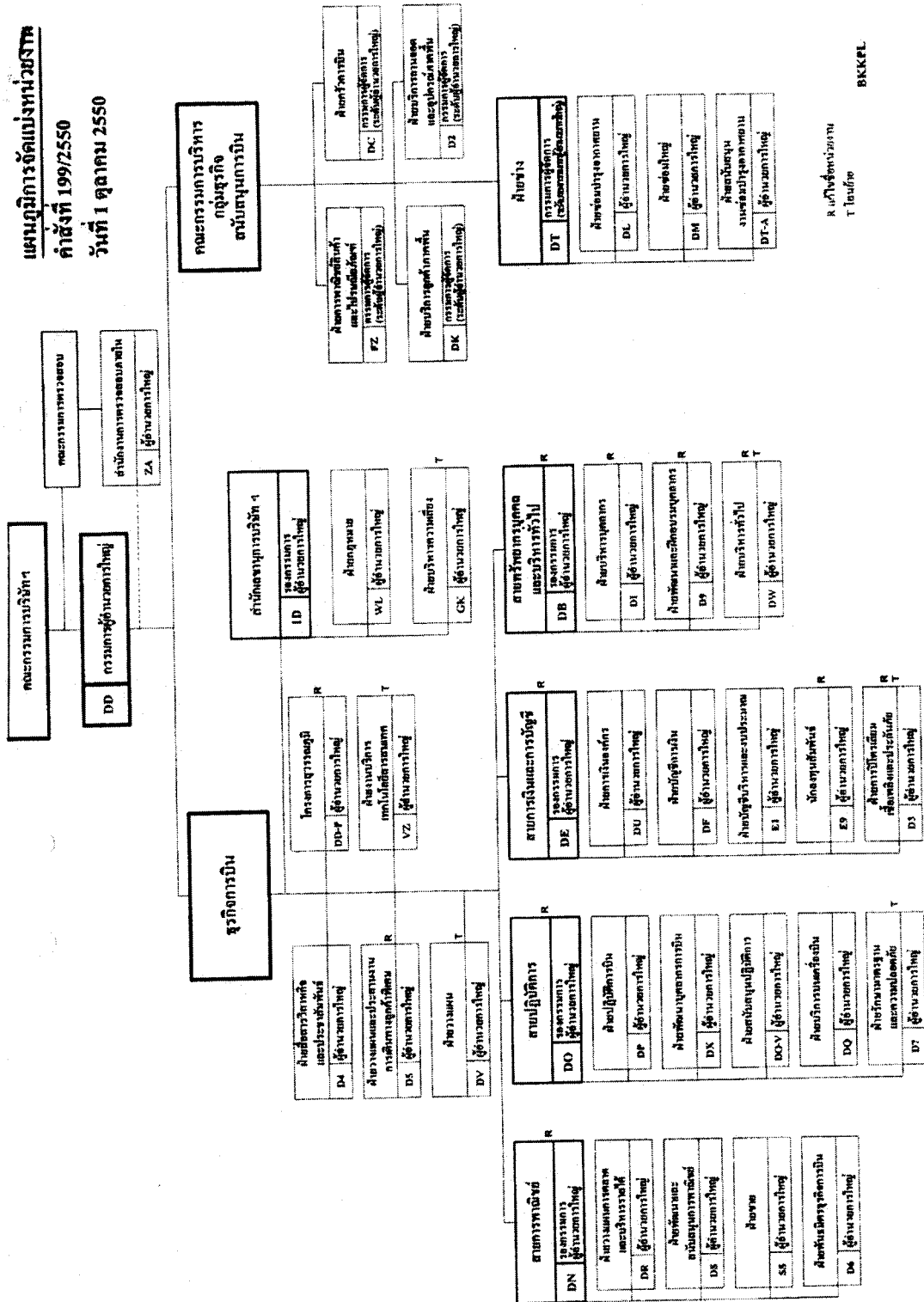
- เป็นตัวแทนของรัฐในการดำรงรักษา และเพิ่มพูนคุณสิทธิการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ
- ดำเนินงานในฐานะสายการบินแห่งชาติ บริการรับส่งผู้โดยสาร พัสดุภัณฑ์ระหว่างประเทศและในประเทศ
- นำธงไตรรงค์อันเป็นสัญลักษณ์ของชาติไทยไปเผยแพร่ให้นานาชาติรู้จัก
- เผยแพร่เกียรติคุณความสามารถในด้านการบิน วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ของชาติให้เป็นที่รู้จักในต่างประเทศ
- ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศในด้านเพิ่มพูนรายได้จากต่างประเทศ การสงวนและเพิ่มพูนเงินตราต่างประเทศ ช่วยบรรเทาปัญหาขาดดุลการค้าระหว่างประเทศ
- ส่งเสริมและสนับสนุนกิจการของรัฐ เช่น อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การกีฬา การพาณิชย์ การศาสนาและวัฒนธรรม การฝึกศึกษา
- เป็นกำลังสำรองสำหรับกำลังทางอากาศยานฉุกเฉิน ทั้งในด้านการบินและสนับสนุนการบิน
- ประสานและสนับสนุนกิจการท่าอากาศยานสากลของรัฐ จัดดำเนินงานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่สมบูรณ์ มีมาตรฐานสูงทัดเทียมท่าอากาศยานสากลชั้นนำโดยทั่วไป และเป็นตัวแทนจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าอาหาร ค่าบริการ ฯลฯ จากสายการบินต่างๆ นำส่งรัฐ

บริษัท การบินไทยนั้น จับเคลื่อนไปได้ด้วยหน่วยงานย่อยๆ หลายหน่วยงานด้วยกัน ประกอบกันจนทำให้การบินไทยขึ้นหัตถ์อยู่ได้จนเกือบมีอายุครบ 50 ปี ในเร็วๆ นี้ ซึ่งหน่วยงานหลักที่จัดว่ามีความสำคัญมากนั้นก็คือ หน่วยงานซ่อมอากาศยาน ซึ่งถ้าไม่มีหน่วยงานนี้แล้ว บริษัทอาจจะเดินไปได้โดยไม่สะดวกรนัก งานซ่อมอากาศยานจึงเป็นหัวใจหลักของบริษัท ซึ่งในส่วนของหน่วยงานซ่อมนั้นก็แบ่งออกเป็นหน่วยงานใหญ่ๆ ได้ 2 หน่วยงาน นั่นคือ หน่วยงานซ่อมหนัก (Heavy Maintenance) กับหน่วยงานซ่อมเบา (Line and Light Maintenance) ซึ่งในส่วนองงานวิจัยขั้นนี้ก็ขอเจาะลึกในส่วนองงานซ่อมอากาศยานเบา (Line and Light Maintenance) และจากวัตถุประสงค์ที่กล่าวไว้แต่ต้นได้บอกไว้ว่า จะใช้ประชากรของช่าง line maintenance อย่าง

เดียว ในที่นี้ขอพูดถึงหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานด้านช่างที่ทำงานในลานจอด อย่างเดียว กล่าวคือ งานในส่วนนี้นั้นจะจำกัดอยู่ในส่วนที่ช่วยให้อากาศยาน ได้ขึ้น-ลง ได้ตรงเวลา เพื่อรักษาภาพพจน์ของบริษัทเป็นหลัก เริ่มจากเมื่อเครื่องลงจอด ช่างก็จะเริ่มลงมือตรวจเช็คข้อมูลที่นักบินลงไว้ในสมุดจดบันทึก (log book) ซึ่งจะบอกข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างทำการบินให้ช่างได้รับทราบ นอกจากนั้น ยังมีงานอื่นๆ ที่ช่างจะต้องลงมือปฏิบัติทุกครั้งที่เครื่องลงจอดกับพื้น ซึ่งมีขบวนการตามช่วงเวลา ดังนี้คือ ถ้าจอดเกิน 1 ชั่วโมง จะใช้แพ็คเกจการเช็คในรูปแบบ MSC (Maintenance Service Check) แต่ถ้าเครื่องจอดไม่ถึงชั่วโมงจะใช้รูปแบบเช็ค MPC (Maintenance Preflight Check) และยังมีงานอื่นๆ ที่ต้องปฏิบัติเป็นรูปแบบ (work order) ซึ่งเป็นงานตามเวลาที่เมื่อมีขึ้นส่วนใดของอากาศยานถึงเวลาที่ต้องเปลี่ยนก็ต้องทำการเปลี่ยนทันที นอกจากนั้นก็ยังมีงานอื่นๆ อีกมากมายที่อยู่ในหรือนอกเหนืองานประจำที่ต้องทำ เช่น ระบบไฮดรอลิกรั่วซึม ก็ต้องหาสาเหตุระบบห้องน้ำเกิดการขัดข้องในระบบ ฯลฯ และการเติมน้ำมันให้ได้ตามจำนวนที่จะต้องบิน นี่คือนงานที่ช่าง Line Maintenance จะต้องปฏิบัติให้เสร็จสิ้นในเวลาจำกัด เพื่อปล่อยให้เครื่องออกไปปรับผู้โดยสารให้ตรงเวลา ตามที่บริษัทกำหนดไว้เป็นหลัก จะเห็นได้ว่า การทำงานกันตามช่วงเวลาดังกล่าวของช่างการบินไทยนั้น ล้วนมีส่วนทำให้คุณภาพชีวิตของพวกเขาเหล่านั้นลดลงอย่างเห็นได้ชัด ดูได้จากความอ่อนล้าสะสมจนอาจเป็นเหตุให้เกิดการประมาท อาจไม่ปลอดภัยทั้งตนเองและอุปกรณ์ที่ตนเองเข้าไปใกล้ ถ้าปล่อยให้เป็นอย่างนี้ต่อไปเรื่อยๆ ก็อาจจะทำให้ความมุ่งมั่นของพนักงานช่างขาดหายไปในที่สุด (DT new ฉบับ ธันวาคม 2552)

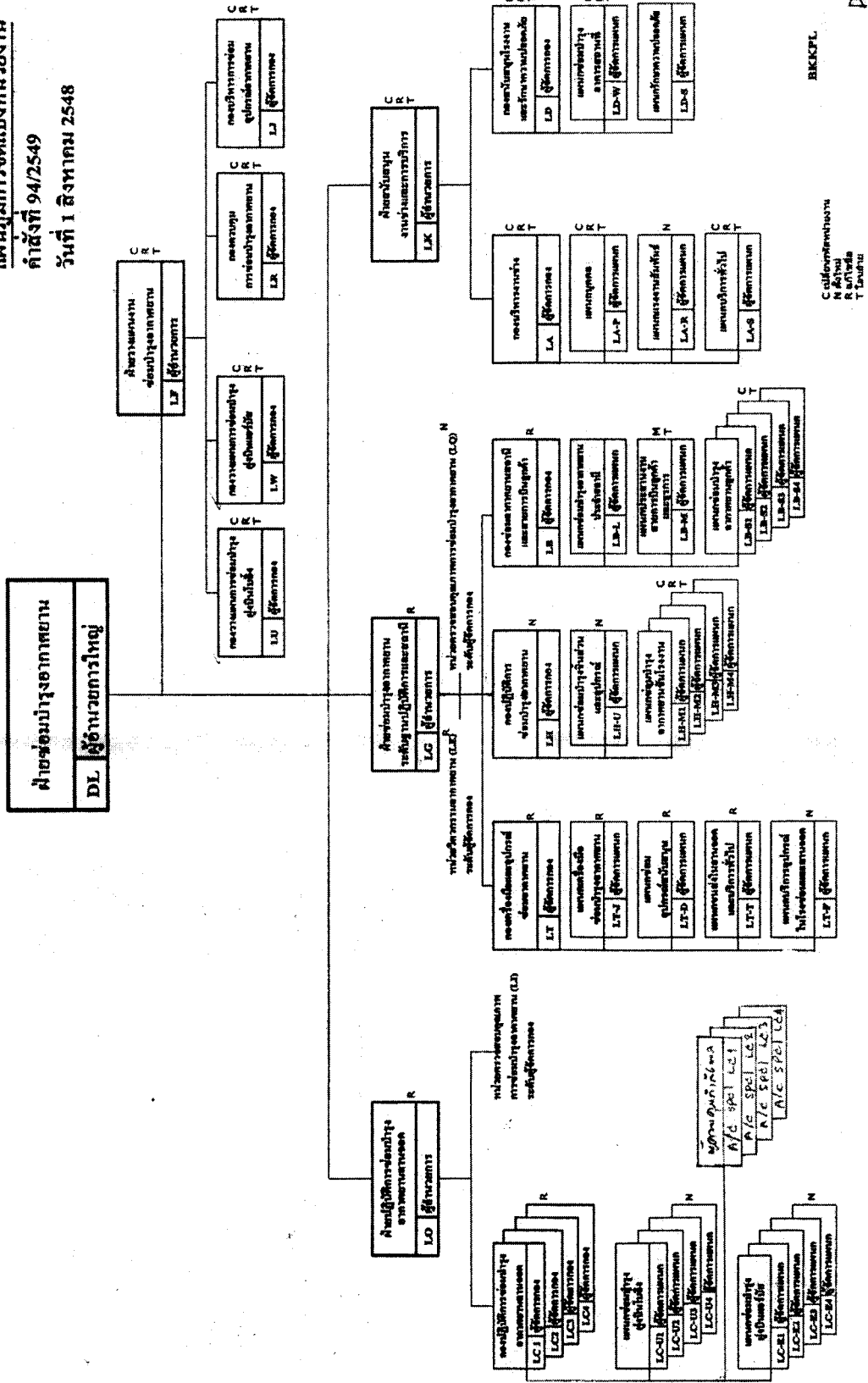
โครงสร้างของคณะผู้บริหารสูงสุดและฝ่ายผู้บริหารฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) ดังนี้



ภาพที่ 2-1 แผนภูมิการจัดแบ่งหน่วยงานบริหาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แผนภูมิการจัดแบ่งหน่วยงาน
คำสั่งที่ 94/2549
วันที่ 1 สิงหาคม 2548



C รับผิดชอบงาน
R รับผิดชอบ
T รับผิดชอบ

อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีพนักงานในสังกัดทั้งหมด 500 คน แบ่งออกเป็น 4 shift โดยแบ่งหน้าที่ออก ดังนี้

1. ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการซ่อมบำรุง (LO)

อำนาจหน้าที่ = ควบคุมกำกับดูแลหน่วยงานซ่อมบำรุงในส่วนของช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในลานจอดทั้งหมด

2. ผู้จัดการกอง ปฏิบัติการซ่อมบำรุง (LC)

อำนาจหน้าที่ = ควบคุมกำกับดูแลพนักงานซ่อมบำรุง ในส่วนของช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในลานจอดทั้งหมด

3. ผู้จัดการกองแผนกซ่อมบำรุงฝูงบิน โบอิง (LC-U)

อำนาจหน้าที่ = ควบคุมกำกับดูแลฝูงบินในส่วนของเครื่องบินประเภท โบอิง ทั้งหมด ได้แก่ โบอิง 747-400, โบอิง 737-400 เป็นต้น

4. ผู้จัดการกองแผนกซ่อมบำรุงฝูงบินแอร์บัส (LC-E)

อำนาจหน้าที่ = ควบคุมกำกับดูแลฝูงบินในส่วนของเครื่องบินประเภทแอร์บัส ทั้งหมด ได้แก่ แอร์บัส A300-600, แอร์บัส 777-300 เป็นต้น

5. ผู้ควบคุมกำลังพลของฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา(A/C spcl)

อำนาจหน้าที่ = ควบคุมกำกับดูแลกำลังพลที่ต้องทำการซ่อมบำรุงอากาศยานเป็นช่วงเวลาทั้งหมด เพื่อให้ได้สัดส่วนในแต่ละวัน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทิน สายสงวน (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการ/ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร ที่ประจำสำนักงาน เกษตรอำเภอในภาคใต้ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ (ประมาณ 65-70 เปอร์เซ็นต์) มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ทั้งในมิติความพึงพอใจในการทำงานและในมิติสุขภาพจิตในการทำงาน

มานะ สินธุวรัณนธ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าระดับกำหนดตัวกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษา อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 5 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านลัทธิรัฐธรรมนูญ และด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ตามลำดับ มีสองด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเจริญของงานและสวัสดิภาพ และด้านจังหวะของชีวิต โดยส่วนรวมตามลำดับ และพบว่า ที่อยู่ในระดับน้อยมีเพียงด้านเดียว ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

เสริมศรี เวชชะ คุชฎีวรรณ เรืองรุจิ และ เตือนใจ แวงงาม (2536 : 49-57) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง, อาจารย์พยาบาลที่มีตำแหน่งหัวหน้าแผนกวิชามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง ส่วนอาจารย์พยาบาลประจำแผนกมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง, อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์การสอนตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง ส่วนที่มีประสบการณ์การสอนต่ำกว่า 11 ปี มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง, อาจารย์พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่มีคุณภาพชีวิตปานกลาง เช่นเดียวกับอาจารย์พยาบาลที่มีสถานภาพสมรส โสด, อาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มวิทยาลัยขนาดกลาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง ส่วนที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยขนาดใหญ่ และเล็กมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง

สุพจน์ แก้วจรุสฉายแสง (2536 : ก) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมทุกด้านของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และยังไม่น่าพอใจ ลักษณะทางประชากรด้านอายุ ตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ และค่านิยมของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากคะแนนเฉลี่ยในทุกๆ ด้าน พบว่าด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผาณิต สกุลวัฒนะ (2537 : ฉ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ สถานภาพสมรส และรายได้พิเศษ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

มนต์ทิพย์ บุญเรือง (2537 : 50-56) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานเสิร์ฟ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเสิร์ฟหญิง ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ

วิสุทธิ์ อุตะมะ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 6 พบว่า ระดับเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพชีวิต 6 ด้าน อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การจัดการและการบริหารจังหวัดชีวิต การสื่อสาร และการประสานงาน ระบบงานในสำนักงานผลตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม และการมีส่วนร่วมในองค์กร ส่วนตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานอีก 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การบูรณาการทางสังคม ความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดีอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละวิทยาลัยมีลักษณะเช่นเดียวกับในภาพรวม ยกเว้น วิทยาลัยครุกาญจนบุรี ซึ่งส่วนใหญ่ระบุว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ด้านการบูรณาการด้าน

สังคม 6) ด้านธรรมเนียมในองค์กร 7) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 8) ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

กัลยา ดิษเจริญ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานในระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านการอยู่ร่วมกันในสังคมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า และสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ

สรวงสรรค์ ตะปินตา (2541) จะเห็นได้ว่าในภาพรวมของแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบแนวคิด มีทิศทางการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน มีการทำงานเป็นทีม มีระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกหน่วย ที่ว่าการทำงานที่เน้นสร้างความสบายใจ การได้รับความยอมรับนับถือ การบูรณาการด้านสังคม ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกัน เพราะต่างก็มีความคิดสร้างสรรค์ในการบูรณาการด้านสังคมร่วมกันซึ่งเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

สมหวัง โอชารส (2542) ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ และค่าเฉลี่ยระดับค่านิยมทางวิชาชีพอยู่ในระดับสูง แต่ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่าเฉลี่ยค่านิยมทางบริการ และค่าเฉลี่ยค่านิยมทางราชการอยู่ในระดับปานกลาง อายุระดับชั้นยศ ตำแหน่งหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ มีผลทำให้ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจแตกต่างกัน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการและค่านิยมทางบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความแปรผันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ คือ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางราชการ

แผนกกุมารเวชกรรม ซึ่งร่วมกันทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ ได้ร้อยละ 65.66

ธีระศักดิ์ กุศลานนท์ (2545) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ” พบว่า ในภาพรวมพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

อรุณี เอกวงค์ตระกูล (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตด้านการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในงานบรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตด้านการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้อยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงานและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตด้านการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตด้านการทำงานของพยาบาลประจำการ ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตของพยาบาลประจำการคือ บรรยากาศองค์การ และการมีส่วนร่วมในงาน

สุภาภรณ์ สายะเสวี (2547) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานภายหลังการปฏิรูประบบราชการข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านการบูรณาการด้านสังคมของข้าราชการอยู่ในระดับมาก แต่การให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ทางสังคม การพัฒนาความสามารถ ธรรมเนียมในองค์กร สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานของเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง และคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีคุณภาพชีวิตดีกว่ากลุ่มที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 7-8 มีคุณภาพชีวิตในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพสูงกว่าระดับ 5-6

นิตยาพร สาทร (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีลักษณะบุคคลในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และกองงาน ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรารณ หนูดำ (2548 อ้างถึงในอรรรถพล ชื่นโกศทรัพย์ : 2550) ได้ทำการศึกษากิจการผู้จัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า มีการบริหารจัดการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการใช้อิทธิพลหรือการจูงใจและด้านการประสานงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับ การยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ปราโมทย์ ลักษณะประณีต (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริหารเครดิต ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสายงานบริหารเครดิต มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในสายงานบริหารเครดิตที่มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง รายได้ และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

วันเฉลิม พลอินทร์ (2549) ได้ทำการศึกษากิจการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงานของ

พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย หุ่นสูง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และสังกัดหน่วยงานต่างกัน จะได้รับการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษา มีประสบการณ์การได้รับอุบัติเหตุ และสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

มัทธนะนา สุทธิวรชัย (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้คุม ผลการวิจัยพบว่า ผู้คุมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลเกี่ยวกับการมีคุณภาพชีวิตของผู้คุมในด้านความภาคภูมิใจ/การได้รับเกียรติสูงสุด และข้อมูลด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่ำที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และภาระเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีผลให้คุณภาพชีวิตของผู้คุมแตกต่างกัน สำหรับตัวแปรสถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในเรือนจำ และระดับตำแหน่งไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตของผู้คุมแตกต่างกัน

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงข้างต้น โดยภาพรวม จะเห็นว่าสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดของวอลตัน ซึ่งเป็นแนวคิดที่ผู้วิจัย ได้กำหนดเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานฝ่ายช่างการบิน ไทย ที่ทำงานเป็นช่วงเวลา ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านข้อกำหนดขององค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะศึกษาเฉพาะเจาะจงพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานอยู่ในลานจอด (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) เท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายช่าง ที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 500 คน ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติแบ่งเป็นดังนี้

ตำแหน่งงาน	ประชากร (คน)
1. หัวหน้าควบคุมงานด้านเครื่องบิน (Foreman Aircraft or REI)	20
2. หัวหน้างานด้านเครื่องบิน (Leader Aircraft or REI)	20
3. พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 3 (Aircraft or REI Mechanic 3)	250
4. พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 2 (Aircraft or REI Mechanic 2)	60
5. พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 1 (Aircraft or REI Mechanic 1)	95
6. พนักงานทดลองงาน (Aircraft or REI Mechanic Trainee)	55

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยสำรวจจำนวนหน่วยงานและ

จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน จำนวนประชากรมีจำนวน 500 คน และคำนวณการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตร ยามานะ (Yamane, 1973, p.125)

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

โดย n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% (=0.05)

แทนค่า
$$n = \frac{500}{1+500(.05^2)}$$

กลุ่มประชากรตัวอย่าง = 222 คน

โดยต้องการสรุปผลด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับให้ขนาดความคลาดเคลื่อนของค่าสัดส่วนประชากรเกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5%

จากการคำนวณตามสูตรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้ในการวิจัยเท่ากับพนักงานจำนวน 222 คน ผู้ทำการวิจัยจึงได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 ชุด โดยมีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละลักษณะงาน ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวนพนักงานฝ่ายช่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.หัวหน้าควบคุมงานด้านเครื่องบิน	20	9
2.หัวหน้างานด้านเครื่องบิน	20	9
3.พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 3	250	111
4.พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 2	60	26
5.พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 1	95	42
6.พนักงานทดลองงาน	55	25
รวม	500	222

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือช่วยสำรวจและเป็นแนวทางในการสอบถามความคิดเห็นจากประชากรฝ่ายช่าง ซึ่งหลักเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด/ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้วิจัย รวมทั้งการขอคำปรึกษา แนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายช่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, ตำแหน่งงาน, อายุงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (close ended question) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ, สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ, การพัฒนาความสามารถของบุคคล, ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน, การบูรณาการด้านสังคม, ข้อกำหนดในองค์กร, ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ, การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยกำหนดเกณฑ์ประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 40 ข้อโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1 คะแนน

โดยกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์และแปลความหมายความสำคัญของแต่ละช่วง ดังนี้ (วิเชียร อ่างถึงใน นภาพร, 2543 : 7)

$$\begin{aligned} \text{อันตรายชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

1.00 – 1.80	=	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81 – 2.60	=	ไม่เห็นด้วย
2.61 – 3.40	=	เห็นด้วย
3.41 – 4.20	=	เห็นด้วยมาก
4.21 – 5.00	=	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานฝ่ายช่าง โดยนำแนวคิดของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพ ชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. การบูรณาการด้านสังคม
6. ข้อกำหนดในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

โดยกำหนดเกณฑ์ประเมินระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง ระดับต่ำ ซึ่งแปลผลออกมาได้ดังนี้

อันตรภาคชั้น	=	$\frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$
	=	$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$
แทนค่า	=	$\frac{3-1}{3} = \frac{2}{3}$
	=	0.66
1.00 – 1.66	=	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับต่ำ
1.67 – 2.32	=	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับกลาง
2.33 – 3.00	=	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end Question) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในปัจจุบัน ตลอดจนข้อเสนอนะเพิ่มเติมในสิ่งที่จะทำให้พนักงานฝ่ายช่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษานั้น ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. สร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาจากแบบสอบถามที่เคยทำการศึกษาวิจัย จากนั้นนำเครื่องมือดังกล่าวไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ให้ตรงกับกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ต้องการจะวัด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิมาช่วยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยมีรายนาม ดังนี้ 1. นายวิโรจน์ สว่างเดือน หัวหน้าซ่อมฝูงบินจัมโบ้ 747 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) shift 1 ปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2. นายบุญส่ง สมประสงค์ หัวหน้าควบคุมหน่วยงานช่างในลานจอดบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) shift 3 ปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ 3. นาย ธิติพันธ์ สุขเนตร หัวหน้าควบคุมงานด้านเครื่องบินในลานจอดบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) shift 3 ปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ซึ่งมีค่าความตรงและความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.8 - 1.0 (ภาคผนวก ข หน้า 118)

5. หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาตรวจหาคะแนนและวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.9336 (ภาคผนวก ข หน้า 117)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล

4.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงผู้จัดการแผนกกองควบคุมงานซ่อมบำรุงอากาศยานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.2 เมื่อได้รับอนุญาต ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปแจกจ่าย แก่พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานอยู่ในลานจอดสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 222 ชุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน จากนั้นจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

4.2.2 สร้างคู่มือการลงรหัสเพื่อบันทึก

4.2.3 นำแบบสอบถามทุกฉบับมาบันทึกรหัสตามคู่มือ

4.2.4 บันทึกรหัสในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.2.5 ประมวลผลข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2 การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนจากการจัดช่วงลำดับความคิดเห็น 5 ระดับ และการจัดช่วงลำดับคุณภาพชีวิต 3 ระดับ

5.3 การศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลใช้ค่าสถิติ F-test, one way Anova และการทดสอบรายคู่ ใช้วิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe Method) ซึ่งทำการทดสอบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานตามเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงานของ ริชาร์ด อี วอลตัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 4) แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และค่าร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n = 222 คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	28	12.6
25 – 30 ปี	38	17.1
31 – 36 ปี	19	8.6
37 – 42 ปี	36	16.2
42 ปี ขึ้นไป	101	45.5
รวม	222	100

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 42 ปี (ร้อยละ 45.5) รองลงมา อายุระหว่าง 25-30 ปี (ร้อยละ 17.1) และ 37-42 ปี (ร้อยละ 16.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ความถี่และค่าร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (n = 222 คน)	ร้อยละ
โสด	66	29.7
สมรส	148	66.7
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	3.6
รวม	222	100

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นผู้สมรสแล้วมากที่สุด (ร้อยละ 66.7) รองลงมา เป็นคนโสด (ร้อยละ 29.7) และเป็นผู้ที่หย่าร้าง / แยกกันอยู่ (ร้อยละ 3.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความถี่และค่าร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n = 222 คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	12	5.4
อนุปริญญา / ปวส.	68	30.6
ปริญญาตรี	130	58.6
ปริญญาโท	8	3.6
อื่นๆ	4	1.8
รวม	222	100

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.6) รองลงมา มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. (ร้อยละ 30.6) และวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. (ร้อยละ 5.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความถี่และค่าร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (n = 222 คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	6	2.7
10,001 – 20,000 บาท	40	18.0
20,001 – 30,000 บาท	31	14.0
30,001 – 40,000 บาท	13	5.8
มากกว่า 40,000 บาท	132	59.5
รวม	222	100

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 59.5) รองลงมามีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 18.0) และระหว่าง 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 14.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความถี่และค่าร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (n = 222 คน)	ร้อยละ
หัวหน้าควบคุมงานเครื่องบิน	9	4.1
หัวหน้างานด้านเครื่องบิน	9	4.0
พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 3	111	50.0
พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 2	26	11.7
พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 1	42	18.9
พนักงานทดลองงาน	25	11.3
รวม	222	100

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่พนักงานช่างเครื่องบินระดับ 3 (ร้อยละ 50.0) รองลงมา พนักงานช่างเครื่องบินระดับ 1 (ร้อยละ 18.9) และ พนักงานช่างเครื่องบินระดับ 2 (ร้อยละ 11.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความถี่และค่าร้อยละของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุในการทำงาน

อายุในการทำงาน	จำนวน (n = 222 คน)	ร้อยละ
1 – 5 ปี	69	31.1
6 – 10 ปี	12	5.4
11 – 15 ปี	6	2.7
16 - 20 ปี	87	39.2
มากกว่า 20 ปี	48	21.6
รวม	222	100

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่อายุในการทำงานระหว่าง 16-20 ปี (ร้อยละ 39.2) รองลงมา ระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 31.1) และ มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 21.6) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่

- 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 5) การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)
- 6) ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
- 8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.53	0.81	เห็นด้วยมาก	2
2. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กรเพียงพอแล้ว	3.51	0.82	เห็นด้วยมาก	3
3. องค์กรจ่ายผลตอบแทนพิเศษเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.57	0.86	เห็นด้วยมาก	1
4. เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ถือได้ว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรมแล้ว	3.41	0.89	เห็นด้วยมาก	4
เฉลี่ยรวม	3.50	0.74	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ สวัสดิการ องค์กรจ่ายผลตอบแทนพิเศษ และเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ค่า ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมา ($\bar{X} = 3.53$) ($\bar{X} = 3.51$) และ ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
5. สถานที่ทำงานของท่าน ไม่มีเสียงดังรบกวนมากจนเกินมาตรฐานและมีแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน	3.05	0.87	เห็นด้วย	5
6. พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาทุกคนได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	3.87	0.84	เห็นด้วยมาก	1
7. ที่ทำงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอ	3.29	0.91	เห็นด้วย	2
8. โดยภาพรวม สถานที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข	3.27	0.84	เห็นด้วย	3
9. หน่วยงานของท่าน ไม่มีปัญหา “งานล้นคน หรือคนล้นงาน”	3.10	0.93	เห็นด้วย	4
เฉลี่ยรวม	3.32	0.64	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาทุกคนได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.87$) นอกนั้นเห็นด้วยว่า สถานที่ทำงาน ไม่มีเสียงรบกวนมากจนเกินมาตรฐาน ที่ทำงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอใน ภาพรวมสถานที่ทำงานมีบรรยากาศดี หน่วยงานไม่มีปัญหาเรื่องคนล้นงาน จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.05$) ($\bar{X} = 3.29$) ($\bar{X} = 3.27$) ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง
ที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการพัฒนา
ความสามารถของบุคคล

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
10. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.44	0.65	เห็นด้วยมาก	1
11. หน่วยงานของท่านให้โอกาสและสนับสนุนท่านให้ไปฝึกอบรมดูงานและเพิ่มพูนความรู้อย่างเต็มที่	3.31	0.75	เห็นด้วย	2
12. หน่วยงานของท่านจัดประชุมเพื่อชี้แจง/อธิบายสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	3.21	0.83	เห็นด้วย	4
13. หน่วยงานของท่านมีแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการทำงานที่ทันสมัยและมากเพียงพอทำให้ท่านสามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างสะดวก	3.31	0.79	เห็นด้วย	2
เฉลี่ยรวม	3.32	0.62	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าการพัฒนาความสามารถของบุคคลจะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาทุกคนเห็นด้วยมากกว่าการมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมและการพัฒนาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.44$) แต่เห็นด้วยว่าการที่หน่วยงานให้โอกาสและสนับสนุนให้ไปฝึกอบรม ดูงาน และเพิ่มพูนความรู้อย่างเต็มที่, มีแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการทำงานที่ทันสมัยและมากเพียงพอทำให้ท่านสามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.31$) และจัดประชุมเพื่อชี้แจง/อธิบายสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.21$) ตามลำดับ จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
14. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.15	0.84	เห็นด้วย	1
15. หน่วยงานของท่านให้โอกาสและสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้และนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.16	0.87	เห็นด้วย	2
16. หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งด้วยความยุติธรรม	3.03	0.92	เห็นด้วย	4
17. หน่วยงานของท่านมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่โดยยึดหลักการ “ใช้คนให้เหมาะกับงาน”	3.06	0.83	เห็นด้วย	3
เฉลี่ยรวม	3.10	0.73	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานจะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาทุกคนเห็นด้วยว่า งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.15$) รองลงมา ให้โอกาสและสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้และนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.16$) และการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่โดยยึดหลักการ “ใช้คนให้เหมาะกับงาน” ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

5. ด้านการบูรณาการด้านสังคม

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการบูรณาการด้านสังคม

การบูรณาการด้านสังคม	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
18. ท่านเห็นว่า ตัวท่านเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กร	3.58	0.68	เห็นด้วยมาก	2
19. ความสัมพันธ์ด้านการทำงานในหน่วยงานของท่านระหว่างตัวท่านเองกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นการทำงานอย่างฉันทันมิตร	3.45	0.70	เห็นด้วยมาก	4
20. เมื่อประสบกับปัญหาในเรื่องหรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	3.27	0.71	เห็นด้วย	7
21. ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ แม้ว่าในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาอกงานของท่าน	3.46	0.72	เห็นด้วยมาก	3
22. ท่านคิดว่าความร่วมมือจากผู้ร่วมงานทุกคนเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานประสบความสำเร็จ	3.59	0.88	เห็นด้วยมาก	1
23. การได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานแห่งนี้ทำให้ท่านมีความพอใจในงานเป็นอย่างยิ่ง	3.42	0.76	เห็นด้วยมาก	5
24. ท่านมั่นใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความเชื่อถือในตัวท่านว่าเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดียิ่ง	3.41	0.75	เห็นด้วยมาก	6
เฉลี่ยรวม	3.45	0.59	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่ เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าการบูรณาการด้านสังคมทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยมากกว่า ความร่วมมือจากผู้ร่วมงานทุกคนเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้เกิดการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมา ตัวท่านเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กร ($\bar{X} = 3.58$) และให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ แม้ในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาอกงานของท่าน ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แต่เห็นด้วยว่าเมื่อประสบกับปัญหาในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวนั้น จะสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ($\bar{X} = 3.27$) นั้นจะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

6. ด้านข้อกำหนดในองค์กร

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านข้อกำหนดในองค์กร

ด้านข้อกำหนดในองค์กร	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
25. ท่านเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเสมอ	3.75	0.68	เห็นด้วยมาก	1
26. การเข้าฟังการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.55	0.68	เห็นด้วยมาก	2
27. ผู้บังคับบัญชาของท่านกระจายงานและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและตรงตามตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	3.30	0.77	เห็นด้วย	4
28. องค์กรได้วางแนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง	3.23	0.84	เห็นด้วย	5

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านข้อกำหนดในองค์การ	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
29. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดใจรับฟังปัญหาและพร้อมแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.15	0.82	เห็นด้วย	7
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเหมือนกัน	3.05	0.82	เห็นด้วย	8
31. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเสนอ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานในตำแหน่งหน้าที่และสิทธิของท่าน	3.19	0.80	เห็นด้วย	6
32. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของท่าน	3.39	0.71	เห็นด้วย	3
เฉลี่ยรวม	3.33	0.55	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่ เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าข้อกำหนดในองค์การจะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาเห็นด้วยมากกว่าการที่ตนเองเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเสมอ ($\bar{X} = 3.75$) และการเข้าฟังการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.55$) จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่เห็นด้วยว่า เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.39$) ผู้บังคับบัญชากระจายงานและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 3.30$) องค์การได้วางแนวทางการวัดผลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ($\bar{X} = 3.23$) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานในตำแหน่งหน้าที่และสิทธิ ($\bar{X} = 3.19$) ผู้บังคับบัญชาเปิดใจรับฟังปัญหาและพร้อมแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.15$) และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเหมือนกัน ($\bar{X} = 3.05$) จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีตามลำดับ

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
33. ท่านมีเวลาในการทำงานกิจกรรมส่วนตัวอย่างเพียงพอหลังเลิกงานประจำวัน และวันหยุดราชการ	3.39	0.76	เห็นด้วย	2
34. ท่านต้องปฏิบัติงานนอกเวลาหรือนำงานกลับไปทำที่บ้านเป็นประจำ	2.96	0.82	เห็นด้วย	5
35. ปัจจุบันการทำงานในฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตภายในครอบครัวของท่าน	3.33	0.78	เห็นด้วย	3
36. ท่านต้องใช้เวลาสั้นๆ ในการเดินทางมาทำงาน	3.46	0.86	เห็นด้วยมาก	1
37. การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันทำให้ท่านมีความเครียดสูง	3.24	0.82	เห็นด้วย	4
เฉลี่ยรวม	3.28	0.52	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาเห็นด้วยมากกว่าการใช้เวลาสั้นๆ ในการเดินทางมาทำงาน ($\bar{X} = 3.46$) จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแต่เห็นด้วยว่าการมีเวลาในการทำงานกิจกรรมส่วนตัว อย่างเพียงพอหลังเลิกงานประจำวัน และวันหยุดราชการ ($\bar{X} = 3.39$) และการทำงานในฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตภายในครอบครัว ($\bar{X} = 3.33$) การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันทำให้มีความเครียดสูง ($\bar{X} = 3.24$) การปฏิบัติงานนอกเวลาหรือนำงานกลับไปทำที่บ้านเป็นประจำ ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับจะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

8. ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
38. ท่านคิดว่าการทำงานในฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีรายได้ดี และได้รับการยอมรับจากสังคม	3.62	0.82	เห็นด้วยมาก	1
39. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมด้วย	3.60	0.81	เห็นด้วยมาก	2
40. องค์กรของท่านได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ	3.55	0.80	เห็นด้วยมาก	3
เฉลี่ยรวม	3.59	0.73	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาเห็นด้วยมากกว่า การทำงานในฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีรายได้ดี และได้รับการยอมรับจากสังคม ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา งานที่ท่านทำมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ($\bar{X} = 3.60$) และได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ในภาพรวมแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมทุกด้าน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 222)			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.50	0.74	เห็นด้วยมาก	2
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.32	0.64	เห็นด้วย	6
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.32	0.62	เห็นด้วย	5
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.10	0.73	เห็นด้วย	8
5. การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)	3.45	0.59	เห็นด้วยมาก	3
6. ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)	3.33	0.55	เห็นด้วย	4
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	3.28	0.52	เห็นด้วย	7
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.59	0.73	เห็นด้วยมาก	1
เฉลี่ยรวม	3.37	0.48	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาเห็นด้วยมากกว่าการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ($\bar{X} = 3.59$) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.50$) และการบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ) ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แต่เห็นด้วยว่าข้อกำหนดในองค์กร การเคารพสิทธิส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.33$) การพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\bar{X} = 3.32$) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.32$) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 3.28$) และความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิต ของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา ในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.16 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม
ของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		ระดับคุณภาพชีวิต	
	\bar{X}	S.D.	ผล	อันดับที่
1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	2.36	0.48	สูง	3
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	2.27	0.44	ปานกลาง	5
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	2.38	0.49	สูง	2
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	2.52	0.50	สูง	1
5. การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)	2.36	0.48	สูง	3
6. ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)	2.27	0.44	ปานกลาง	5
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	2.28	0.45	ปานกลาง	4
8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	2.36	0.48	สูง	3
เฉลี่ยรวม	2.35	0.30	สูง	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของตน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.35$) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานใน
ระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
($\bar{X} = 2.52$) การพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\bar{X} = 2.38$) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมที่เพียงพอ
($\bar{X} = 2.36$) การบูรณาการด้านสังคม ($\bar{X} = 2.36$) และการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ($\bar{X} = 2.36$)
สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสมดุล
($\bar{X} = 2.28$) ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 2.27$) และด้านข้อกำหนด ($\bar{X} = 2.27$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
1.ปัญหาเรื่องงานล้นคนน้อย	5	27.77
2.ปัญหาค่าจ้างที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล จึงทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ	6	33.33
3.ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3	16.68
4.ปัญหาการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล	4	22.22
รวม	18	100

จากตารางที่ 4.17 พบว่าปัญหาค่าจ้างที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล จะทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ มีถึงร้อยละ 33.33 ปัญหาเรื่องงานล้นคนน้อยมีถึงร้อยละ 27.77 ปัญหาการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลมีถึงร้อยละ 22.22 และปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีถึงร้อยละ 16.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหา

ข้อเสนอแนะ / แนวทางการแก้ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน	5	12.83
2. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสามัคคี	3	7.69
3. ควรจัดตารางปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสม เพื่อการใช้ชีวิตของครอบครัวอย่างเหมาะสม	10	25.64
4. ผู้บริหารควรจะจัดการเกี่ยวกับเรื่องงานให้เกิดความสมดุลระหว่างงานกับคน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดต่อการปฏิบัติงาน	15	38.46
5. การจัดการด้านความรู้และการพัฒนาบุคลากรควรจะทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อโลกเทคโนโลยีในปัจจุบัน	6	15.38
รวม	39	100

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้บริหารควรจะจัดการเกี่ยวกับเรื่องงานให้เกิดความสมดุลระหว่างงานกับคน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดต่อการปฏิบัติงานมีถึงร้อยละ 38.46 ควรจัดตารางปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสม เพื่อการใช้ชีวิตของครอบครัวอย่างเหมาะสมมีถึงร้อยละ 25.64 การจัดการด้านความรู้และการพัฒนาบุคลากรควรจะทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อโลกเทคโนโลยีในปัจจุบันมีถึงร้อยละ 15.38 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานมีถึงร้อยละ 12.83 และผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสามัคคีมีถึงร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงานที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1

H_0 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกัน

คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา จำแนกตามอายุ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	F	P
ต่ำกว่า 25 ปี	28	2.15	0.22	11.685	0.000*
25 – 30 ปี	38	2.20	0.23		
31 – 36 ปี	19	2.24	0.33		
37 – 42 ปี	36	2.41	0.29		
42 ปี ขึ้นไป	101	2.46	0.29		
รวม	222	2.35	0.30		

* $p < 0.05$: ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ค่า P-value ที่คำนวณตามโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป F-test, one-way Anova ได้ค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือพนักงานที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันอย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม มีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างในแต่ละกลุ่ม ด้วยวิธีเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ Scheffe พบความแตกต่างตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	42 ปีขึ้นไป
		2.15	2.20	2.24	2.41	2.46
ต่ำกว่า 25 ปี	2.15	-	0.05	0.09*	-0.26	0.31*
25-30 ปี	2.20		-	0.04	0.21*	0.26*
31-36 ปี	2.24			-	0.17	0.22*
37-42 ปี	2.41				-	0.05
42 ปีขึ้นไป	2.46					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า

1. พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุระหว่าง 31-36 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 42 ปี ขึ้นไป
2. พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุระหว่าง 37-42 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 42 ปี ขึ้นไป
3. พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุระหว่าง 31-36 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุ 42 ปี ขึ้นไป

แสดงว่าพนักงานทั้ง 5 กลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2

H_0 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา จำแนกตามสถานภาพการสมรส รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	F	P
โสด	66	2.27	0.29	3.63	0.028*
สมรส	148	2.38	0.30		
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	2.41	0.22		
รวม	222	2.35	0.30		

* $p < 0.05$: ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ค่า P-value ที่คำนวณตามโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป F-test, one-way Anova ได้ค่าเท่ากับ 0.028 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ พนักงานที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันอย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างจากกลุ่มอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างในแต่ละกลุ่ม ด้วยวิธี Scheffe ตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง
ที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างกลุ่มที่มี
สถานภาพการสมรสแตกต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/แยกกันอยู่
		2.27	2.38	2.41
โสด	2.27	-	-0.11	-0.14
สมรส	2.38		-	0.03*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.41			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่สมรส กับพนักงานที่หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อธิบายได้ดังนี้

พนักงานฝ่ายช่างที่มีสถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3

H_0 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกัน
คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	F	P
มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	12	2.31	0.37	2.270	0.063
อนุปริญญา / ปวส.	68	2.41	0.29		
ปริญญาตรี	130	2.31	0.30		
ปริญญาโท	36	2.56	0.28		
อื่นๆ	8	2.25	0.10		
รวม	222	2.35	0.30		

* $p < 0.05$: ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ค่า P-value ที่คำนวณตามโปรแกรม F-test, one-way Anova ได้ค่าเท่ากับ 0.063 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธ H_1 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4

H_0 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกัน
คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	F	P
ไม่เกิน 10,000 บาท	6	2.33	0.37	9.911	0.000*
10,001 – 20,000 บาท	40	2.18	0.29		
20,001 – 30,000 บาท	31	2.22	0.25		
30,001 – 40,000 บาท	13	2.23	0.38		
มากกว่า 40,000 บาท	132	2.45	0.28		
รวม	222	2.35	0.30		

* $p < 0.05$: ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า การทดสอบสมมติฐานที่ 4 ค่า P-value ที่คำนวณตามโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป F-test, one-way Anova ได้ค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันอย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างจากกลุ่มอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างในแต่ละกลุ่ม ด้วยวิธีเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ Scheffe พบความแตกต่างตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างกลุ่มที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน	10,001-	20,001-	30,001-	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	40,000 บาท	40,000 บาท
		2.33	2.18	2.22	2.23	2.45
ไม่เกิน 10,000 บาท	2.33	-	0.15	0.11	0.1	-0.12
10,001-20,000 บาท	2.18			-0.04*	-0.05	-0.27
20,001-30,000 บาท	2.22				-0.22	-0.23
30,001-40,000 บาท	2.23					-0.22
มากกว่า 40,000 บาท	2.45					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5

H_0 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกัน
คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา จำแนกตามตำแหน่งงาน รายละเอียดดังแสดงในตาม ตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	F	P
หัวหน้าควบคุมงานด้านเครื่องบิน	9	2.06	0.09	10.659	0.000*
หัวหน้างานด้านเครื่องบิน	9	2.51	0.16		
พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 3	111	2.46	0.29		
พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 2	26	2.29	0.30		
พนักงานช่างเครื่องบิน ระดับ 1	42	2.24	0.26		
พนักงานทดลองงาน	25	2.15	0.23		
รวม	222	2.35	0.30		

* $p < 0.05$: ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า การทดสอบสมมติฐานที่ 5 ค่า P-value ที่คำนวณตามโปรแกรม F-test, one-way Anova ได้ค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกันอย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างจากกลุ่มอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างในแต่ละกลุ่ม ด้วยวิธีเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ Scheffe พบความแตกต่างตามตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง
ที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างกลุ่มที่มีตำแหน่ง
งานต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	หัวหน้า	หัวหน้าด้าน	พนักงาน	พนักงาน	พนักงาน	พนักงาน
		ควบคุมงาน	เครื่องบิน	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ทดลองงาน
		2.06	2.51	2.46	2.29	2.24	2.15
หัวหน้าควบคุมงานด้านเครื่องบิน	2.06	-	-0.46	-0.40*	-0.23	-0.18	-0.09
หัวหน้าด้านเครื่องบิน	2.51			0.05	0.22	0.27	0.36
พนักงานช่างเครื่องบินระดับ 3	2.46				0.17	0.22	0.31
พนักงานช่างเครื่องบินระดับ 2	2.29					0.05	0.14
พนักงานช่างเครื่องบินระดับ 1	2.24						0.09
พนักงานทดลองงาน	2.15						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า พนักงานฝ่ายช่าง
ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าควบคุมด้านเครื่องบิน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่ม
พนักงานฝ่ายช่างที่มีตำแหน่งช่างเครื่องบินระดับ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6

H_0 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุในการทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุในการทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกัน
คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา จำแนกตามอายุในการทำงาน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุในการทำงาน

อายุในการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	F	P
1 – 5 ปี	69	2.18	0.23	12.659	0.000*
6 – 10 ปี	12	2.19	0.29		
11 – 15 ปี	6	2.35	0.42		
16 – 20 ปี	87	2.42	0.26		
มากกว่า 20 ปี	48	2.50	0.33		
รวม	222	2.35	0.30		

* $p < 0.05$: ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า การทดสอบสมมติฐานที่ 6 ค่า P-value ที่คำนวณตามโปรแกรม F-test, one-way Anova ได้ค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ พนักงานที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุการทำงานต่างกันอย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างจากกลุ่มอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างในแต่ละกลุ่มด้วยวิธีเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ Scheffe พบความแตกต่างตามตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างกลุ่มที่มีอายุในการทำงานต่างกันรายคู่ โดยวิธี Scheffe

อายุในการทำงาน	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		2.18	2.19	2.35	2.42	2.50
1-5 ปี	2.18	-	0.15	0.11	0.1	-0.12
6-10 ปี	2.19			-0.04*	-0.05	-0.27
11-15 ปี	2.35				-0.22	-0.23
16-20 ปี	2.42					-0.22
มากกว่า 20 ปี	2.50					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 สรุปตามผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานลำดับที่	สอดคล้องกับ H_0	สอดคล้องกับ H_1
1	ปฏิเสธ	ยอมรับ
2	ปฏิเสธ	ยอมรับ
3	ยอมรับ	ปฏิเสธ
4	ปฏิเสธ	ยอมรับ
5	ปฏิเสธ	ยอมรับ
6	ปฏิเสธ	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่จะยอมรับกับสมมติฐานส่วนบุคคลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton ทั้ง 6 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ได้แก่ ด้านอายุ, ด้านสถานภาพสมรส, ด้านระดับการศึกษา, ด้านรายได้, ด้านตำแหน่งงาน และด้านอายุการทำงาน กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านอายุ, ด้านสถานภาพสมรส, ด้านระดับการศึกษา, ด้านรายได้, ด้านตำแหน่งงาน และด้านอายุการทำงาน กับระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมติฐานตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ซึ่งประกอบไปด้วยสมมติฐานดังนี้คือ

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient

ความคิดเห็น	Rxy	P-value
1.อายุ/ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน	0.202*	0.003
2.สถานภาพ/ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน	0.172*	0.010
3.ระดับการศึกษา/ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน	0.145*	0.030
4.รายได้/ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน	-0.105	0.118
5.ตำแหน่งงาน/ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน	0.179*	0.007
6.อายุงาน/ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน	-0.105	0.118

*ปฏิเสธการทดสอบที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.202 และค่า P-value เท่ากับ 0.003 แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า อายุพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานอายุมากขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสถานภาพกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.172 และค่า P-value

เท่ากับ 0.010 แสดงว่า ปัจจัยด้านสถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่าสถานภาพพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานสถานภาพสมรสมีระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.145 และค่า P-value เท่ากับ 0.030 แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่าระดับการศึกษาพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานระดับการศึกษาคี่ขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของรายได้กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.105 และค่า P-value เท่ากับ 0.118 แสดงว่า ปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่ารายได้พนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานรายได้มากขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตแย่งลงอย่างไม่มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.179 และค่า P-value เท่ากับ 0.007 แสดงว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่าตำแหน่งงานพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานตำแหน่งงานสูงขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุงานกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.105 และค่า P-value เท่ากับ 0.118 แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า

อายุงานพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานอายุงานสูงขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) ศึกษาแนวทางที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 ศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็น
ช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.2 ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงาน
เป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.3 ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.4 ศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ได้จัดทำแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคิดเป็นค่าร้อยละ โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองโดยใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลประเภทมาตราส่วน (rating scale) จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ Cronbach ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α - coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.9336 หลังจากนั้นได้ทำการส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า F-test ค่า one-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

1.3 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลตามได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ อายุมากกว่า 42 ปี (ร้อยละ 45.5) รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 25 - 30 ปี (ร้อยละ 17.1) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 66.7) รองลงมาได้แก่ โสด (ร้อยละ 29.7) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 58.6) รองลงมาได้แก่ อนุปริญญา (ร้อยละ 30.6) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 59.5) รองลงมาได้แก่ 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 18.0) ตำแหน่งงานในที่รับผิดชอบ MECHANIC AP/REI 1,2,3 (ร้อยละ 64.0) รองลงมาได้แก่ Foreman/Leader (ร้อยละ 14.9) อายุการทำงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 16-20 ปี (ร้อยละ 39.2) รองลงมาได้แก่ 1-5 ปี (ร้อยละ 31.1) ตามลำดับ

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาไม่แน่ใจว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาเห็นด้วยว่าการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมา ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.50$) การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ) ($\bar{X} = 3.46$) แต่ไม่แน่ใจว่าข้อกำหนดในองค์กร อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.33$) การพัฒนาความสามารถของบุคคล ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.32$) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.31$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานกับด้านอื่นๆ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.27$) และความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.10$) จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		ระดับคุณภาพชีวิต	
	\bar{X}	S.D.	ผล	อันดับที่
1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	2.36	0.48	สูง	3
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	2.27	0.44	ปานกลาง	5
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	2.38	0.49	สูง	2
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	2.52	0.50	สูง	1
5. การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)	2.36	0.48	สูง	3
6. ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)	2.27	0.44	ปานกลาง	5
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานกับด้านอื่นๆ	2.28	0.45	ปานกลาง	4
8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	2.36	0.48	สูง	3
เฉลี่ยรวม	2.35	0.30	สูง	

จากตารางด้านบน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของตน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.35$) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมที่เพียงพอ การบูรณาการด้านสังคมและการเกี่ยวข้องกับสังคม ($\bar{X} = 2.52$) ($\bar{X} = 2.38$) ($\bar{X} = 2.36$) ($\bar{X} = 2.36$) ($\bar{X} = 2.36$) สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านข้อกำหนดด้านความสมดุล ให้มี ($\bar{X} = 2.28$) ($\bar{X} = 2.27$) ($\bar{X} = 2.27$) ตามลำดับ

1.3.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา

ปัญหาการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
1.ปัญหาเรื่องงานล้นคนน้อย	5	27.77
2.ปัญหาค่าจ้างที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล จึงทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ	6	33.33
3.ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3	16.68
4.ปัญหาการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล	4	22.22
รวม	18	100

ข้อเสนอแนะ / แนวทางการแก้ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1.ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน	5	12.83
2.ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสามัคคี	3	7.69
3.ควรจัดตารางปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสม เพื่อการใช้ชีวิตของครอบครัวอย่างมีเหมาะสม	10	25.64
4.ผู้บริหารควรจัดการเกี่ยวกับเรื่องงานให้เกิดความสมดุลระหว่างงานกับคน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดต่อการปฏิบัติงาน	15	38.46
5.การจัดการด้านความรู้และการพัฒนาบุคลากรควรจะทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อโลกเทคโนโลยีในปัจจุบัน	6	15.38
รวม	39	100

จากตารางที่ 1.3.4 พบว่าปัญหาในภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในปัจจุบันพื้นฐานของพนักงานก็คือรายได้ ฉะนั้นถ้าจะจูงใจให้พนักงานสนใจในงานก็ต้องมีสิ่งจูงใจ นั่นคือรายได้โดยมีผู้ให้ความคิดเห็นถึงร้อยละ 2.71 และจากข้อเสนอแนะ ผู้บริหารขององค์การควรที่จะจัดสรรงานให้มีความสมดุลกับพนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ โดยมีผู้ให้ความคิดเห็นถึงร้อยละ 6.76

1.3.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงาน ฝ่ายช่างมีผลต่อระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน” สรุปผลดังนี้

1) พนักงานฝ่ายช่างการบินไทยที่มีอายุแตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน พบว่า 1) พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุระหว่าง 31-36 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 42 ปี ขึ้นไป 2) พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุระหว่าง 34-42 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 42 ปี ขึ้นไป 3) พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุระหว่าง 31-36 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุ 42 ปี ขึ้นไป แสดงว่าพนักงานทั้ง 5 กลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานฝ่ายช่างที่มีสถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานฝ่ายช่างการบินไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันพบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน พนักงานฝ่ายช่างที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบันแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน พนักงานฝ่ายช่างที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าควบคุมด้านเครื่องบิน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีตำแหน่งช่างเครื่องบินระดับ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุในการทำงานแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาในระดับต่างๆกันจะมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

แต่พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุในการทำงาน ต่างกันจะมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.202 และค่า P-value เท่ากับ 0.003 แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่าอายุพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานอายุมากขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสถานภาพกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.172 และค่า P-value เท่ากับ 0.010 แสดงว่า ปัจจัยด้านสถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตใน

การทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่าสถานภาพพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานสถานภาพสมรสมีระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.145 และค่า P-value เท่ากับ 0.030 แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่าระดับการศึกษาพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานระดับการศึกษาดีขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของรายได้กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.105 และค่า P-value เท่ากับ 0.118 แสดงว่า ปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่ารายได้พนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานรายได้มากขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตแย่ลงอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.179 และค่า P-value เท่ากับ 0.007 แสดงว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่าตำแหน่งงานพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานตำแหน่งงานสูงขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอายุงานกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.105 และค่า P-value เท่ากับ 0.118 แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า

อายุงานพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิต กล่าวคือ ถ้าพนักงานอายุงานสูงขึ้นก็จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 ผลการวิเคราะห์จากข้อเสนอแนะ

1. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพิจารณาความดี ความชอบ หรือการเลื่อนตำแหน่ง ควรพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ได้แสดงศักยภาพในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยพิจารณาตามระดับอาวุโส
2. ด้านการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ปรับปรุงการทำงานร่วมกัน จัดทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความรักสามัคคีในหน่วยงาน
3. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับชีวิตด้านอื่นๆ ควรจัดตารางการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่างให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานฝ่ายช่างสามารถแบ่งเวลาในเรื่องการทำงาน ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดปัญหาครอบครัว
4. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ผู้บริหารควรจัดให้เกิดความสมดุลระหว่างงานกับคน เพื่อให้ไม่เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ในระหว่างการปฏิบัติงาน
5. ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล บริษัทต้องคำนึงถึงจุดนี้เป็นสำคัญ เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีของอากาศยานก้าวไปไกลมาก ถ้าพนักงานยังมีความรู้ในแบบเดิมๆ อยู่ก็อาจจะมีผลกระทบในเชิงธุรกิจของบริษัทได้

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง ได้แก่ ตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง คือ ระดับการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาขออภิปรายผลดังต่อไปนี้

อายุ

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชิริศักดิ์ กุสสถานนท์ (2545, หน้า ๖) ที่ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบิน

ไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตด้านการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุอยู่ในระดับเห็นด้วย

สถานภาพการสมรส

พนักงานฝ่ายช่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตด้านการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ วันเฉลิม พลอินทร์ (2549) ศึกษาเรื่อง การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ หุ่นสูง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตด้านการทำงานของ มัณฑะนา สุทธิวรชัย (2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้คุม ผลการวิจัยพบว่า ผู้คุมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรส ทั้งนี้คงเป็นเพราะผู้คุมที่มีสถานภาพสมรสคู่ ทำให้ผู้คุมมีความสมดุลในชีวิตด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการทำงาน มากกว่าผู้คุมที่มีสถานภาพโสด หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่

รายได้ต่อเดือน

พนักงานฝ่ายช่างที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตด้านการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยาพร สาทร (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงโรงไฟฟ้าแม่เมาะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ รายได้ แต่ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545, หน้า ๙) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตด้านการทำงานของพยาบาลประจำการ ทั้งนี้คงเป็นเพราะฐานะรายได้ของพยาบาลส่วนใหญ่มีรายได้ใกล้เคียงกัน โดยมีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ในสัดส่วนที่เท่ากันหรือบางที่พยาบาลที่ไม่มีภาระดูแลบุคคลในครอบครัว มักจะมีรายได้มาจากการรับจ้างขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและวันหยุดมากกว่าผู้ที่มาภาระดูแลครอบครัว หรืออาจจะไปรับจ้างขึ้นปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของเอกชนหรือคลินิกต่างๆ ดังนั้นการมีรายได้ของพยาบาลไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งหรือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานานเท่าไรก็จะไม่มีความแตกต่างกันมากนัก และยังคงขึ้นอยู่กับความขยัน อดทน ของพยาบาลแต่ละคนด้วย

ตำแหน่งงาน

พนักงานฝ่ายช่างที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตด้านการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ปราโมทย์ ลักษณะประณีต (2548) ได้

ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริการเครดิต ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสายงานบริการเครดิต มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง รายได้ และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นจะพบว่า การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนทุกปี การได้รับ โบนัสพิเศษทุกปี การได้รับเงินค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ เมื่อปฏิบัติงานนอกเวลา / นอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวารภรณ์ หนูดำ (2548 อ้างถึงในอรรรถพล ชื่น โภคทรัพย์ : 2550) ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ที่กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะดีได้นั้นต้องได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ พนักงานฝ่ายช่างได้รับการตรวจสุขภาพอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จากบริษัท อีกทั้งยังมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยและเพียงพอ โดยภาพรวมสถานที่ทำงานจะมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความสุข และยังเป็นหน่วยงานที่ไม่มีปัญหาประเภทงานล้นคนหรือคนล้นงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วันเฉลิม พลอินทร์ (2549) เรื่อง การศึกษาสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย หุ่นสูง จำกัด คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่มีความต้องการที่จะให้ตนเองทำงานในองค์กร ได้อย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล

จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นจะพบว่า พนักงานมีโอกาสได้รับความรู้ ความสามารถและทักษะจากการฝึกอบรมจากบริษัท เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งหน่วยงานยังมีแหล่งความรู้และข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยอย่างเพียงพอที่จะใช้ในการค้นคว้า โดยหน่วยงานยังจัดการประชุมชี้แจงสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับหน้าที่อย่าง

สม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิสุทธิ์ อุตะมะ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นจะพบว่า ในการทำงานในหน่วยงานฝ่ายช่างนั้น มีโอกาสพัฒนาไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และหน่วยงานยังให้โอกาสแก่พนักงานในการศึกษาต่อระดับสูงๆ และยังมี การสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่ง โดยใช้คนได้อย่างเหมาะสมกับงาน ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ สุภาภรณ์ สายะเสวี (2547) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานภายหลังการปฏิรูประบบราชการข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ความก้าวหน้าและมั่นคงในงานของเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง

5. การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)

จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทุกคนให้ความร่วมมือในการทำงาน อันเป็นคุณงามความดีของการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ และยังให้อิสระกับพนักงานให้เป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานจะยินดีให้ความร่วมมือกับเพื่อนพนักงานอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา (2541) จะเห็นได้ว่าในภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า มีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบแนวคิด มีทิศทาง การปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน มีการทำงานเป็นทีม มีระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกหน่วย ที่ว่าการทำงานที่เน้นสร้างความสบายใจ การได้รับความยอมรับนับถือ การบูรณาการด้านสังคม ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกันเพราะต่างก็มีความคิดสร้างสรรค์ในการบูรณาการด้านสังคมร่วมกันซึ่งเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

6. ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)

จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทที่เคร่งครัดอยู่อย่างสม่ำเสมอ และมีการเข้าประชุมคำชี้แจงจากหัวหน้างานอันจะเป็นผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับผู้บังคับบัญชากระจายหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและตรงกับตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา สุทิน สายสงวน (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการทำงานที่มีปัจจัยและมีอิทธิพลต่อระบบงานของข้าราชการ กรณีศึกษา ข้าราชการในสังคม กรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งสรุปผลการศึกษาอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ทั้งนี้จะเห็นว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นไปตามกฎระเบียบของสำนักงานนั้น จะทำให้องค์กรมีความเจริญและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการเดินทางในชีวิตประจำวันของการทำงานค่อนข้างมีมาก และมีการใช้เวลาว่างส่วนตัวในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่มากเพียงพออีกทั้งฝ่ายช่างมีการทำงานที่ให้เวลาพักผ่อนอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม และไม่รบกวนต่อชีวิตประจำวันของพนักงานมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัย อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในงานบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตด้านการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้อยู่ในระดับสูงการมีส่วนร่วมในงานและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตด้านการทำงาน

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับเห็นด้วย อาจเป็นเพราะว่างานในอาชีพฝ่ายช่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของสังคม และมีส่วนช่วยให้สังคมเกิดความสุข โดยมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์อยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยคุณค่าของงานในอาชีพนั้นย่อมมีส่วนทำให้หน่วยงานได้รับการยกย่องในที่สุด อันสอดคล้องกับงานวิจัย มานะ สินธุวงษ์นนท์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ชีวิตกับสังคมและงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าปฐมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ในภาพรวมหัวหน้าปฐมศึกษาได้มีการช่วยเหลือสังคมอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับไม่แน่ใจ อันสร้างความเจริญงอกงาม และสวัสดิภาพด้านจังหวัดชีวิตโดยรวมของชุมชนตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะจากผลการทำวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็นบางประการจากผลการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานฝ่ายช่าง ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพิจารณาความดี ความชอบ หรือการเลื่อนตำแหน่ง ควรพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ได้แสดงศักยภาพในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยไม่พิจารณาตามระดับอาวุโส

2. ด้านการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ปรับปรุงการทำงานร่วมกัน จัดทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความรักสามัคคีในหน่วยงาน

3. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับชีวิตด้านอื่นๆ ควรจัดตารางการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่างให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานฝ่ายช่างสามารถแบ่งเวลาในเรื่องการทำงาน ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดปัญหาครอบครัว

4. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ผู้บริหารควรจัดให้เกิดความสมดุลระหว่างงานกับคน เพื่อให้ไม่เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ในระหว่างการปฏิบัติงาน

5. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล บริษัทต้องคำนึงถึงจุดนี้เป็นสำคัญ เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีของอากาศยานก้าวไปไกลมาก ถ้าพนักงานยังมีความรู้ในแบบเดิมๆ อยู่ก็อาจจะมีผลกระทบในเชิงธุรกิจของบริษัทได้

6. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บริษัทควรจะมีการจัดให้มีการป้องกันคุณภาพของเสียงที่พนักงานจะได้รับในแต่ละวัน โดยจัดการปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในการป้องกันเสียงจากเครื่องบิน และควรที่จะปรับปรุงที่พักของพนักงานให้ถูกสุขลักษณะตามกฎของการบิน

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน บริษัทควรที่จะจัดสวัสดิการในเรื่องของการรับส่งพนักงานจากบ้านถึงที่ทำงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้พนักงานเกิดความประหยัดและมีความต้องการที่จะทำงานให้กับบริษัทมากยิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะจากผลการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตและเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตซึ่งจะผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานฝ่ายช่างต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง ที่ทำงานเป็นช่วงเวลา เพื่อแสวงหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานไม่เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความเสี่ยงในการปฏิบัติงานกับอากาศยานได้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัลยา ดิษเจริญ (2538) "คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คณะกรรมการประสานงานโครงการปรัณรงค์คุณภาพชีวิตของประชาชนในชาติ (2529) "การนำ จปฐ. มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข" กระทรวงสาธารณสุข
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2538) "ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์" (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2530) "ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532) "การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่" กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532
- ทวีทอง หงส์วิวัฒน์ เพ็ญจันทร์ ประดับมุข (บรรณาธิการ) (2535) "สิ่งแวดล้อมกับสุขภาพ" นครปฐม : สำนักงานเลขานุการข้าราชการวิจัยพฤติกรรมสุขภาพ
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) "พฤติกรรมองค์การ" กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533) "มติใหม่แผนพัฒนาบุคลากร" จุฬาลงกรณ์วารสาร ปีที่ 2/3 ฉบับที่ 8/9 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2533) : 15
- นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2533) "การพัฒนาคุณภาพชีวิต" ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การแนะแนวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต หน่วยที่ 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิพนธ์ กันธเสวี (2525) "คุณภาพชีวิตสำหรับสังคมไทย" เอกสารประกอบการสัมมนาระดับชาติ เรื่อง ภาวะสังคมไทย ณ โรงแรมสยามเบเซอรั รีสอร์ท พัทยา จังหวัด ชลบุรี 19-21 เมษายน 2525 (อัดสำเนา)
- บุญแสง ชีระภากร (2533) "การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน" จุลสารพัฒนาข้าราชการ ปีที่ 25 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มีนาคม 2533) : 5-12

- ประไพพร สิงหเดช (2539) "การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปราโมทย์ แก่นอินทร์ (2544) "คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาธารณสุขระดับสถานีอนามัย สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตรัง" ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปิยวิมล แก้วมณี (2544) "คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย 24 ชั่วโมง กรณีศึกษา จังหวัดอำนาจเจริญ" ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ผาณิต สกลวัฒน์ (2537) "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีครูโรงเรียนเอกชน สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน" สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2550) "DT NEWS. ฉบับที่ 1 12 มกราคม 2550 กรุงเทพมหานคร"
- พงษ์ศักดิ์ สุนทรธาราวงศ์ (2540) "ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย" ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พัฒน์ กิติไพเราะ (2531) "นานาทรรศนะ : ธุรกิจเพื่อคุณภาพชีวิต...ของใคร" วารสารเศรษฐกิจและบริหารธุรกิจ 15,1 (ก.ค. - ธ.ค. 2531) 41-61
- พา ไม้จันทร์ดี (2541) "คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์" ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ไพลิน ผ่องใส (2533) "การจัดการสมัยใหม่" กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มนต์ทิพย์ บุญเรือง (2537) "คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานเสิร์ฟ" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มานะ สินธุวงษานนท์ (2534) "คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

- ยุพา อุดมศักดิ์ (2516) "ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง ใน
อำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2522) "กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร" ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เย็นใจ เลหาวิช (2520) "กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวง สังกัดกอง
กำกับการ 1 กองตำรวจทางหลวง" ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รมิดา อันวงษ์ (2542) "ความพึงพอใจในการทำงาน" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ลีลา สีนานุเคราะห์ (2530) "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนประจำสถานีตำรวจ
นครบาล" สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจรถไฟ ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 2 กองตำรวจรถไฟ (สายใต้)"
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิสุทธิ์ อุตะมะ (2538) "ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจ ที่จะออกจากสถาบัน และวิชาชีพของ
พยาบาล โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์" สรรพสิทธิเวชสาร 16,2 (เมษายน-
มิถุนายน)
- สมพงษ์ เกษมสิน (2526) "ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจระดับ
รองสารวัตร ในกองกำลังพลและในสถานีตำรวจนครบาล" วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมยศ นาวิการ (2533) "กำลังขวัญและปัญหาในการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดน" ภาค
นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมหวัง โอซารส (2542) "พฤติกรรมในองค์การ กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพมหานคร"
- สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นดา (2541) "คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สุทิน บุญแข็ง (2541) "คุณภาพชีวิตการทำงานของ

- ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอำนาจเจริญ" ภาคนิพนธ์
 ปรินญามหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- สายสุรี จุติกุล (2523) "คุณภาพชีวิตที่มีผลต่อบุคลากร" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
- สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) "ความพอใจในการทำงาน" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
- สุทธิพร บุญมาก (2544) "คุณภาพชีวิตของพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลสังกัดกรมการ
 แพทย์ส่วนกลาง กระทรวงสาธารณสุข" ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) "ขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเมืองพัทยา"
 วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุพรรณิ ไชยอำพร และสนธิ สมัครการ (2534) "ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของ
 พนักงานธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตภาคตะวันออกเฉียง
 จังหวัดชลบุรี" สารนิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุภาภรณ์ สายะเสวี (2547) "คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษา
 กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้ จังหวัดยะลา" ภาคนิพนธ์ปรินญา
 มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เสริมศรี เวชชะ (2536) "ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบพนักงาน ธนาคาร
 กรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคารออมสิน" วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2540) "การดำรงชีวิตของมนุษย์
 ในระดับที่เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน"
- อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน
 บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
 เขตภาคใต้" วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการ
 พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เอกชัย ก็สุขพันธ์ (2533) "การบริหารทักษะและการปฏิบัติ" กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์,
 2533

ภาษาอังกฤษ

- Arnold, H.J. and C.F. Daniel, (1988) "Organizational Behavior." Singapore : McGraw Hill Inc.
- Applewhite, Phillip B. (1965) "Organization Behavior." Englewood Cliffs : Prentice – Hall.
- Beach, Dale S. (1970) "Personnel : The Management of People at Work." New York : the Mac Millan Company.
- Campbell, A. (1976) "Subjective Measures of Well-being." American Psychologist. 31, 3 (March 1976).
- Chiselli and Brown. (1955) "Personnel and industrial psychology." New York : McGraw – Hill Book Company.
- Davis, Louis E. (1977) "Enhancing quality of working life : developments in the United States." International Labour Review. 166 : (July – August 1977) : 53-56
- Delamotte, Y. and S.Takezawa. (1984) "Quality of Working Life In International Perspective." Swizerland : International Labour Organization.
- Dessler, G. (1991) "Personal Human Resource Management. (5th ed.)" New Jersey : Printice-Hall Inc.
- Dubrin, A.J. (1981) "Personal and Human Resource Management." New York : D. Van Nostrand Company.
- Guest, R.H. (1979) "Quality of Work life Learning from Terry Town." Harvard Business Review. (July – August).
- Guilford, H.G. and Gray, D.E. (1970) "Motivation and Modern Management." Long Beach, California : McDonnel Douglas Corporation, 1970.
- Hackman, Richard J., and Suttle, Liouyd J. (1977) "Improving Life at Work ; Behavioral Science Approach to Organization Change." Santo Monica, Calif : Goodyear Publishing.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard, and Synderman, Barabara B. (1959) "The Motivation to Work." U.S.A. John Wiley & Sons.
- Huse, Edgar F., and Cummings, Thomas G. (1980) "Organization Development and Change." New York : West Publishing.
- Maslow, Abraham H. (1970) "Motivation and Personality." (2nd Ed.) New York : Harper & Row.

Skrovan, Daniel J. (1983) "Quality of Work Life Perspectives for Business and Public Sector."

United States of America : Addison – Wesley publishing Company, Inc.

Walton, R.E. (1974) "Improving the Quality of Worklife." Harvard Business Review. 7 (May – June 1974).

Walton R.E. (1975) "Criteria for Quality of Working Life." In the Quality of Work Life. Vol 1
Louis E.D. and A.B. Chems New York : Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์



ที่ ศธ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

25 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาแจกแบบสอบถามแก่พนักงานฝ่ายช่าง (Line Maintenance)

เรียน ผู้จัดการแผนกกองควบคุมงานซ่อมบำรุงอากาศยานของ บริษัท การบินไทย (ฝ่ายช่าง) จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายชัยวัฒน์ ปานใจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ภาควิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช มีความประสงค์ขออนุญาตเก็บ
ข้อมูลของพนักงานฝ่ายช่างแผนกกองซ่อมบำรุงอากาศยานย่อย เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ “คุณภาพ
ชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องต่อกฎหมายหรือข้อความลับ
ประการอื่นใดในหน่วยงานของท่าน โดยข้อมูลดังกล่าวจัดเป็นประโยชน์ต่อวงการการศึกษาและผู้สนใจ
ต่อไปในอนาคต และเป็นช่องทางหนึ่งที่จะเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ให้
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ

(รองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 0-2504-8182-5

โทรสาร. 0-2504-8182

ภาคผนวก ข

- แบบสอบถาม
- คำสัมภาษณ์ความเชื่อมั่น
- คำความตรงและความเที่ยง

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดย
จุดมุ่งหมายของแบบสอบถามนี้ เพื่อ

1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่
ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็น
ช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงาน
เป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

1.4 เพื่อศึกษาแนวทางที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่
ทำงานเป็นช่วงเวลาในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และนำไปใช้ประโยชน์
เพื่อการศึกษาเท่านั้น

3. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิต
การทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หรือเติมข้อความให้ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. อายุปัจจุบันของท่าน

() ไม่เกิน 25 ปี () 25 – 30 ปี () 31 – 36 ปี

() 37 – 42 ปี () มากกว่า 42 ปี

2. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส () หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. () อนุปริญญา/ ปวส.

() ปริญญาตรี () ปริญญาโท

() อื่นๆ (ระบุ) _____

4. รายได้ต่อเดือน

() ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท

() มากกว่า 40,000 บาท

5. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

() FOREMAN/AP/REI () LEADER/AP/REI

() MECHANIC/AP/REI 1,2,3 () TRAINEE

() อื่นๆ (ระบุ) _____

6. ท่านมีอายุในการทำงานกับฝ่ายช่าง การบินไทย

() 1 – 5 ปี () 6 – 10 ปี () 11 – 15 ปี

() 16 – 20 ปี () มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง : 1. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน คือ

- 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 5) การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)
- 6) ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
- 8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

2. ในส่วนนี้เป็นการถามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

โดยแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เห็นด้วย
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ และพิจารณาว่าข้อความเหล่านี้ตามความคิดเห็นของท่านปัจจัยต่างๆ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1	ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ สำหรับใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
2	สวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กรเพียงพอแล้ว					
3	องค์กรจ่ายผลตอบแทนพิเศษเหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน					
4	เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ถือได้ว่าค่าตอบแทนที่ท่าน ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรมแล้ว					
5	สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สถานที่ทำงานของท่านไม่มีเสียงดังรบกวนมากจนเกิน มาตรฐานและมีแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน					
6	พนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาทุกคนได้รับ การตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
7	ที่ทำงาน ของท่านมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน ทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอ					
8	โดยภาพรวม สถานที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศในการ ทำงานที่ดี ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข					
9	หน่วยงานของท่านไม่มีปัญหา “งานล้นคน หรือ คนล้นงาน”					

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
10	การพัฒนาความสามารถของบุคคล ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ ได้รับจากการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
11	หน่วยงานของท่านให้โอกาสและสนับสนุนท่านให้ไป ฝึกอบรม ศึกษาน และเพิ่มพูนความรู้อย่างเต็มที่					
12	หน่วยงานของท่านจัดประชุมเพื่อชี้แจง/อธิบายสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					
13	หน่วยงานของท่าน มีแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสารที่ ใช้ในการทำงานที่ทันสมัยและมากเพียงพอทำให้ท่าน สามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างสะดวก					
14	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น					
15	หน่วยงานของท่านให้โอกาสและสนับสนุนให้พนักงาน ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ และนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
16	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณา ความคิดความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนเลื่อน ตำแหน่งด้วยความยุติธรรม					
17	หน่วยงานของท่านมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่ง หน้าที่ โดยยึดหลักการ “ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน”					

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
18	การบูรณาการด้านสังคม ท่านเห็นว่า ตัวท่านเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือ องค์กร					
19	ความสัมพันธ์ด้านการทำงานในหน่วยงานของท่าน ระหว่างตัวท่านเองกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นการทำงานอย่างฉันทมิตร					
20	เมื่อประสบกับปัญหาในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่าน สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
21	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการ ปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ แม้ว่าในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาอกงานของท่าน					
22	ท่านคิดว่าความร่วมมือจากผู้ร่วมงานทุกคนเป็นปัจจัย สำคัญในการทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานประสบ ความสำเร็จความสำเร็จ					
23	การได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานแห่งนี้ทำให้ท่านมีความพอใจในงานเป็นอย่าง ยิ่ง					
24	ท่านมั่นใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความเชื่อถือในตัวท่านว่า เป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
25	ข้อกำหนดในองค์กร ท่านเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเสมอ					
26	การเข้าฟังการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติอย่าง สม่ำเสมอ ช่วยให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
27	ผู้บังคับบัญชาของท่านกระจายงานและแบ่งหน้าที่ความ รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ของท่าน					
28	องค์กรได้วางแนวทางการวัดผล และติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง					
29	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดใจรับฟังปัญหาและพร้อม แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน เหมือนกัน					
31	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเสมอ โดยเฉพาะการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานในตำแหน่งหน้าที่และสิทธิ ของท่าน					
32	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ของท่าน					

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
33	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวอย่างเพียงพอหลัง เลิกงานประจำวัน และวันหยุดราชการ					
34	ท่านต้องปฏิบัติงานนอกเวลาหรือนำงานกลับไปทำต่อ ที่บ้านเป็นประจำ					
35	ปัจจุบันการทำงานในฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาไม่ เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตภายในครอบครัวของ ท่าน					
36	ท่านต้องใช้เวลาสั้นๆ ในการเดินทางมาทำงาน					
37	การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันทำให้ท่านมี ความเครียดสูง					
38	การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ท่านคิดว่าการทำงานในฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลา เป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีรายได้ดีและได้รับการ ยอมรับจากสังคม					
39	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมโดย ส่วนรวมด้วย					
40	องค์การของท่านได้ให้ความร่วมมือ กับหน่วยงานอื่น เพื่อการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ					

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง : 1. โปรดพิจารณาว่าในปัจจุบันปัจจัย 8 ด้านต่อไปนี้ส่งผลให้ท่านในฐานะที่เป็นพนักงาน
ฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลามีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับใด

2. อ่านข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน		
		สูง (3)	ปานกลาง (2)	ต่ำ (1)
1	ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ			
2	สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ			
3	การพัฒนาความสามารถของบุคคล			
4	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน			
5	การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)			
6	ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)			
7	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ			
8	การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม			

ตอนที่ 4 : ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามเพื่อแสดงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานที่ทำงาน

1. ท่านคิดว่าปัญหาในการทำงานด้านใดบ้างที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน (เรียงตามลำดับปัญหาที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของท่านจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้างต้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นช่วงเวลาทุกท่าน
ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.5034	0.7382	222.0
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.3171	0.6407	222.0
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.3176	0.6192	222.0
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.0991	0.7309	222.0
5. การบูรณาการด้านสังคม (การได้รับความยอมรับนับถือ)	3.4543	0.5852	222.0
6. ข้อกำหนดในองค์กร (การเคารพสิทธิส่วนบุคคล)	3.3266	0.5545	222.0
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	3.3547	0.5156	222.0
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.5916	0.7261	222.0
9. รวม	3.3705	0.4781	222.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 222.0

Reliability Coefficients 9 items

Alpha = 0.9096 Standardized item alpha = 0.9169

การหาค่าความตรงและความเที่ยง

(Validity and Reliability)

จุดประสงค์ข้อที่	คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.ด้านค่าตอบแทนที่ ยุติธรรมและเพียงพอ	1	+1	0	+1	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	2	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	3	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	4	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ	5	0	+1	+1	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	6	+1	+1	0	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	7	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	8	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	9	+1	+1	0	2	0.8	มีความสอดคล้อง
3.การพัฒนาความสามารถ ของบุคคล	10	+1	+1	0	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	11	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	12	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	13	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
4.ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	14	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	15	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	16	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	17	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
5.ด้านการบูรณาการด้าน สังคม	18	+1	+1	0	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	19	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	20	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	21	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	22	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	23	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	24	+1	+1	0	2	0.8	มีความสอดคล้อง

การหาค่าความตรงและความเที่ยง (ต่อ)

(Validity and Reliability)

จุดประสงค์ข้อที่	คำถามข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6.ด้านธรรมเนียมในองค์กร	25	+1	0	+1	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	26	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	27	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	28	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	29	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	30	+1	0	+1	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	31	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	32	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	33	0	+1	+1	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	34	+1	+1	0	2	0.8	มีความสอดคล้อง
	35	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	36	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	37	+1	+1	0	2	0.8	มีความสอดคล้อง
8.ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม	38	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	39	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง
	40	+1	+1	+1	3	1	มีความสอดคล้อง

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	ว่าที่ร้อยตรีชัยวัฒน์ ปานใจ
วัน เดือน ปีเกิด	25 พฤษภาคม 2508
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครู จันทระเกษม พ.ศ.2533
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ช่างซ่อมอากาศยาน ภายในลำตัว