

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้เขียนต้องขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาตลอดเวลาอันมีค่ามาให้ความช่วยเหลือ แก้ไข ตลอดจนให้คำแนะนำในการเขียนการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ให้สมบูรณ์ อย่างดีที่สุด

ขอขอบคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณปริญญา วิเศษศิริ ผู้จัดการสำนักกฎหมาย บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คุณพลเดช เร่งเจริญธรรม ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการจังหวัดนครสวรรค์ และ คุณณัฐญา ถิ่นธรรม นักบริหารทั่วไป 6 สังกัดส่วนกฎหมาย ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ ที่ให้กำลังใจและช่วยแก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ให้จนสามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยดี ตลอดจนกำลังใจจากครอบครัว ซึ่งคอยสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือตลอดมา ในการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ ผู้สนใจทั่วไปเป็นสำคัญ

จารุวรรณ สุรัตพิพิธ

ตุลาคม 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระ.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดด้านทัศนคติ.....	8
แนวความคิดด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	9
องค์ประกอบหรือดัชนีวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	12
ลักษณะการทำงาน.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์	46
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปการวิจัย.....	48
อภิปรายผล.....	49
ข้อเสนอแนะ.....	53
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	59
แบบสอบถาม.....	60
ประวัติผู้วิจัย.....	68

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร.....	26
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามด้าน.....	29
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม.....	31
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย.....	32
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน.....	33
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน.....	34
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านการบูรณาการ (การทำงานร่วมกัน)	35
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านสิทธิของพนักงาน.....	36
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว.....	37
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม.....	38
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามเพศ.....	39
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุ.....	40
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุงาน.....	41
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามสถานภาพ.....	42

ฉ
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	43
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามสายงาน.....	45

ญ
สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการค้นคว้าอิสระ.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกองค์การต่างต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และทัศนคติที่ดีในงาน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเต็มที่ โดยผู้บริหารพยายามหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรแสดงศักยภาพอย่างแท้จริง ซึ่งผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาแนวทางปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนการมอบอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผลผลิตขององค์การเพิ่มสูงขึ้น นโยบายและกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยภารกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและมีผลต่อการจูงใจและความพึงพอใจของพนักงาน การบริหารทรัพยากรให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความผูกพันต่อองค์การ โดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุให้แก่พนักงานเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องตอบสนองทางด้านจิตใจด้วย เพื่อให้พนักงานตระหนักว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และมีความสำคัญ ปัจจุบันกระแสการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับและความสนใจในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทย โดยองค์การต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญและเริ่มให้ความสนใจในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน คุณภาพชีวิตการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งน่าสนใจศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์และเป็นองค์ประกอบสำคัญที่บ่งบอกถึงคุณค่าของชีวิต ดังที่ ระเบิด ภาวิไล (2540:99) ได้กล่าวไว้ว่า “ชีวิต คืองาน ถ้าหากขาดการงานเสียแล้วชีวิตก็ปราศจากความหมาย” (อ้างถึงใน วีระศักดิ์, 2545:1)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดในการจัดการที่คำนึงถึง เรื่องบุคคล ที่ทำงานเป็นสำคัญ เป็นการประสานเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายของงาน ทำให้งานและชีวิตผสมผสานกันอย่างกลมกลืน ผู้ทำงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ตามแนวคิดของ Walton (1974) คือ มีรายได้และประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มีการบูรณาการทางสังคม มีสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน มีความสมดุลในการ

ดำรงชีวิต และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton นี้ ล้วนเป็นองค์ประกอบที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน ทำให้คนทำงานและเกิดความพึงพอใจในงาน หนึ่งประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน สร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม การพัฒนาผลผลิตในการดำเนินงานขององค์การทั้งระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และระดับองค์การ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและองค์การ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การที่มีต่อสมาชิกและสังคม การเพิ่มโอกาสในการเติบโตและการขยายธุรกิจผ่านความเชื่อถือ และเชื่อใจของชุมชน การช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ ถึงแม้โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานยังไม่ได้รับความสำคัญและเกิดขึ้นทุกองค์การในประเทศไทย แต่ก็ได้รับความสนใจและการนำไปประยุกต์เพิ่มขึ้นทั้งโดยตรงและทางอ้อม ในองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้หลายหน่วยงานได้ให้ความสำคัญและนำมาเป็นนโยบายหลักโดยเฉพาะภาคราชการที่ส่งเสริมการสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติและการรณรงค์ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์การต่าง ๆ มองเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน

การแปรสภาพนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร และส่งผลกระทบต่อพนักงาน นับตั้งแต่การเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างองค์กร การบริหารการจัดการ แนวคิด ตลอดจนวัฒนธรรมการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรธุรกิจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านอัตราค่าจ้าง และสวัสดิการ ตลอดจนความมั่นคงในอาชีพ การดำเนินการในรูปบริษัทย่อมจะก่อให้เกิดผลกระทบในหลายด้าน ซึ่งจากการศึกษาของ ชนินาถ เจริญผล (2538:19-21) พบว่าผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ สามารถสรุปได้เป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1.ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรเอกชนพนักงานจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบและพฤติกรรมการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานนี้ส่งผลกระทบต่อพนักงาน เนื่องจากพนักงานต้องฝืนไม่ทำพฤติกรรมเดิมและยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่ เช่น เคยมาทำงานตามสบายในระบบเดิม เมื่อมีการแปรสภาพต้องเข้าทำงานตามเวลาอย่างเข้มงวด ซึ่งหากการเปลี่ยนแปลงต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเป็น การเปลี่ยนแปลงในระดับสูง การต่อต้านก็อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับผลกระทบที่มีต่อแต่ละบุคคล

2.ผลกระทบด้านจิตวิทยา การแปรสภาพเป็นการเปลี่ยนแปลง ที่มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนวิถีชีวิตของบุคคล เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องจะตั้งข้อสงสัยว่า การเปลี่ยนแปลงนั้น จะมีความหมายต่อเขามากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะการทำงานในอนาคตและ

ความมั่นคงในอาชีพ การเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมมีโอกาสก่อให้เกิดความไม่แน่นอน และความไม่แน่นอนย่อม เกี่ยวพันกับความสามารถส่วนบุคคล ในอันที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงนั้น

3. ผลกระทบด้านสังคมในองค์กร ในการแปรสภาพย่อมก่อให้เกิดผลทางด้านสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะการทำงาน และโครงสร้างองค์กร จะต้องเปลี่ยนแปลงไป เพื่อปรับให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แปรสภาพตาม พ.ร.บ.ทุนรัฐวิสาหกิจ พ้นจากการเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและเตรียมพร้อมที่ก้าวสู่การเป็นองค์กรมหาชนในอนาคต การปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งนี้ถือเป็นการปรับเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งมีความเข้มข้นของการแข่งขันสูง ในยุคของการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ (วารสารสารสนเทศ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 2546 :2) ซึ่งขณะนี้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ปรับเวลาทำงานปกติเพิ่มขึ้นจากเดิม 7 ชั่วโมง/วัน เป็น 8 ชั่วโมง/วัน (เวลา 08:00-17:00 น.) ตลอดจนปรับโครงสร้างเงินเดือนพนักงาน และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อที่จะรองรับการแข่งขัน ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยจะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางเสนอแนะการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานต่อไป

2.วัตถุประสงค์ของการศึกษา

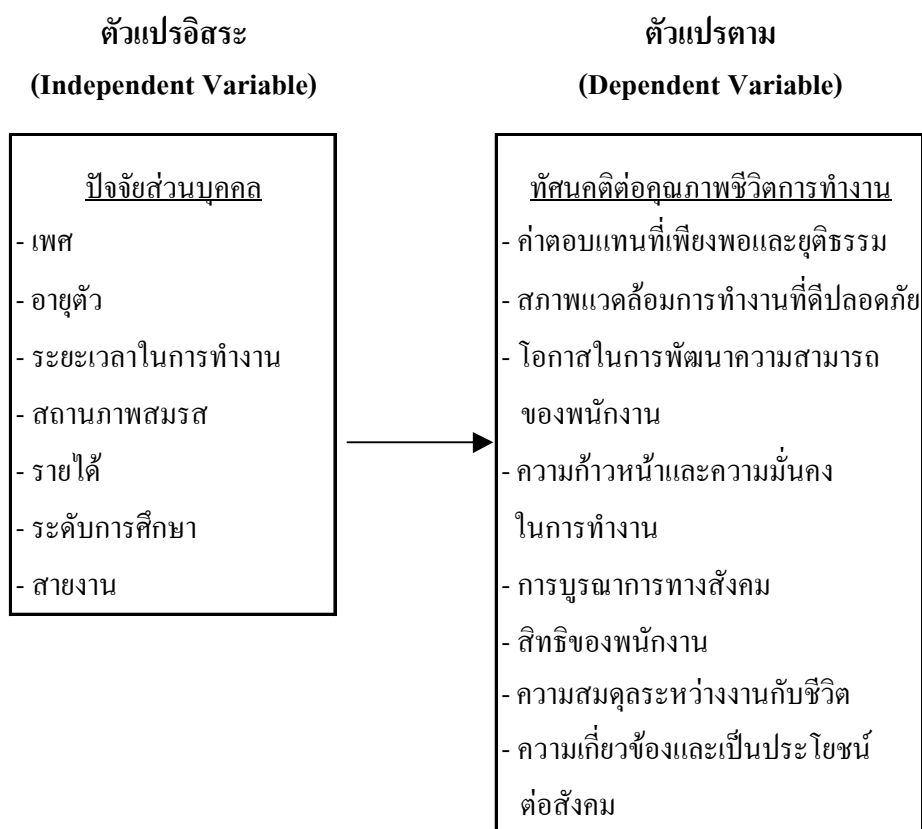
2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ กับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3 เพื่อเสนอแนะการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์

3. กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ผู้ศึกษาได้บูรณาการและใช้แนวความคิดของ Walton เรื่องเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตของพนักงาน เกี่ยวกับ การจ่ายค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต การปกป้องสิทธิของพนักงาน และ ความรับผิดชอบต่อสังคม และ ผสมผสานตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในจังหวัดนครสวรรค์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยของการศึกษาเรื่องนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการค้นคว้าอิสระ

4. สมมติฐานของการศึกษา

4.1 ระดับทัศนคติของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จะอยู่ในระดับต่ำ

4.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.3 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.4 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอายุงานแตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.5 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.6 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.7 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.8 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีสายงานแตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 เนื้อหาของการวิจัย การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ โดยยึดตามแนวคิดของ Walton ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

5.2 ประชากร ประชากรที่ศึกษาในการวิจัย คือพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 220 ราย

5.3 เวลาที่วิจัย ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2546 – ตุลาคม 2546 รวม 4 เดือน

5.4 ขอบเขตของตัวแปร

5.4.1 *ตัวแปรอิสระ* ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และ รายได้

5.4.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ ทักษะคติของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

5.5 *พื้นที่การศึกษา* การศึกษานี้กำหนดพื้นที่เฉพาะสถานที่ทำงานของประชากรที่ศึกษา คือ จังหวัดนครสวรรค์

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น	หมายถึง	บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
พนักงาน	หมายถึง	พนักงานในจังหวัดนครสวรรค์
ทัศนคติ	หมายถึง	แนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะของมนุษย์ที่มีต่อบุคคล สิ่งของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเห็น ซึ่งมีทั้งบวกและลบ
คุณภาพชีวิตการทำงาน	หมายถึง	ความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน อันเนื่องมาจากผลงานได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอทำให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งประเมินได้จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวของ Walton (1974) ได้แก่ รายได้และประโยชน์ตอบแทน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม การรักษาสีทิวทัศน์ส่วนบุคคล ความสมดุลในการดำรงชีวิตและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางการบริหารงานบุคลากร ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

7.2 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

7.3 เพื่อให้พนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน นำไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเอง ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของพนักงาน บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อเกี่ยวกับ ความหมายทัศนคติ ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงาน บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เข้ามาประกอบการศึกษาตามรายละเอียดดังนี้

1. แนวความคิดด้านทัศนคติ

โตสภา ชูพิกุลชัย (2537:503) กล่าวถึงทัศนคติว่า “เป็นการรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความจริง รวมทั้งความรู้สึกซึ่งเราเรียกเป็นการประเมินค่าทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกัน และจะบรรยายให้ทราบถึงจุดแกนกลางของวัตถุนั้น ๆ ความรู้ และความรู้สึกเหล่านี้ มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่งขึ้น”

นิพนธ์ แจ็งเอี่ยม (2537:503) กล่าวถึงทัศนคติว่า “ ทัศนคติ คือ สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งเราไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่เราก็สามารถรู้ได้โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไร”

G.W.Allport (2537:503)ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า “ ทัศนคติ คือ สภาวะทางจิตและสภาวะทางประสาทเกี่ยวกับความพร้อม ซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์เป็นตัวนำหรือมีอิทธิพลเหนือตอบสนองของแต่ละบุคคล ที่มีต่อวัตถุและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน”

โจนาธาน แอล ฟรีด์แมน และคณะ (2537:503) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า “ ทัศนคติ หมายถึง ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก และองค์ประกอบทางด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ”

จากความหมายของทัศนคติที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่าทัศนคติ คือ แนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะของ มนุษย์ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นซึ่งมีทั้งทางบวกและลบ

2. แนวความคิดด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

พิมลวรรณ พงษ์สวัสดิ์ (2535 : 30) แม้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นเรื่องที่ดี แต่ก็ไม่ใช่เป็นเรื่องที่ง่ายในทางปฏิบัติ เพราะแต่ละคนมีทัศนคติ ความพอใจที่แตกต่างกัน อันมีผลทำให้บุคคลมองหรือรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นการที่จะจัดหรือสร้างงานหรือส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของบุคคลทุกคนย่อมจะทำได้ยาก เพราะระดับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคลซึ่งแตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจจะสนใจที่เนื้อหาลักษณะของงาน บางคนสนใจที่สภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน แต่บางคนอาจเน้นที่ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอนาคต แต่โดยสรุปแล้วปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อ การรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานก็คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล

ผจญ เฉลิมสาร (2540 : 24) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ(2540 : 14)ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ว่าเป็นแนวคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์สมัยใหม่ที่ได้พยายามศึกษาค้นคว้า เพื่อสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไปพร้อม ๆ กับการพัฒนางานเพื่อที่ว่าคนงานและองค์กรจะได้เจริญเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกัน คุณภาพชีวิตการทำงานได้เริ่มขึ้นในตอนปลายทศวรรษ 1960 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และมีการเคลื่อนไหวกันมากในทศวรรษ 1970 อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นพลังด้านหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรประกอบ และค่านิยมของแรงงานในองค์กร ดังนี้

1. พนักงานในปัจจุบันได้รับการศึกษาสูงกว่าในอดีต และมีวิธีการทำงานต่างจากพนักงานในอดีต พนักงานต้องการการตอบสนอง ความก้าวหน้าในการทำงาน และต้องการในสิ่งที่มีมากกว่าเงินเดือนและผลตอบแทน

2. สัญญาทางจิต (Psychological Contract) ระหว่างพนักงานกับองค์กร คูเหมือนจะเปลี่ยนไปในแนวทางที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของพนักงานและฝ่ายจัดการ แสดงความสนใจในการตอบสนองความต้องการขั้นสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการพัฒนาตนเองและคุณภาพชีวิตคูจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้น การที่พนักงานจะทำงานตามสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์กับนวัตกรรมใหม่ ๆ จากวิสัยทัศน์ที่มีอยู่ได้ สิ่งที่ทำทนายฝ่ายบริหารก็คือ การจูงใจพนักงานด้วยวิธีใหม่ที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีหน้าที่ย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอเพราะองค์กรต้องการพนักงานที่มีแรงจูงใจสูง และประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องมีการแนะนำมากนัก แม้ว่าค่าจ้างจะเป็นสิ่งจูงใจขั้นพื้นฐาน แต่ต่อไปค่านิยมอื่น เช่น ความมีคุณค่าของตน เวลาพักผ่อน การสื่อสารกับฝ่ายบริหารที่ดีกว่าเดิม เริ่มมีความสำคัญต่อพนักงานมากขึ้น

สมยศ นาวิการ (2541 : 15) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน และสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางมนุษย์

สุจินดา อ่อนแก้ว (อ้างถึงใน ทิพวรรณ, 2542 : 15) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

โสธยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2545 : 9) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความพึงพอใจและสมปรารถนาในการทำงาน อันเนื่องมาจากได้รับการตอบสนองจากองค์กรอย่างเหมาะสมในด้านค่าตอบแทนจากการทำงาน สภาพการทำงาน การพัฒนาศักยภาพ การเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพทางสังคม การบริหารงานที่ดีในองค์กร มีเวลาว่างจากการทำงานเพื่อดำเนินชีวิตส่วนตัวอย่างเหมาะสม และมีความภาคภูมิใจในองค์กร

ธีระศักดิ์ กุลสานนท์ (2545 : 13) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานเอียงมนุษย์ภายในองค์กร ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน สถานที่ทำงาน ชีวิตส่วนตัวและในขณะที่เดียวกันก็มีความรู้สึกว่าคุณค่าด้วย ซึ่ง

จะส่งผลทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การบริหารที่ดี มีคุณธรรม

Delamotte and Takezawa , 1984 (อ้างถึงใน กัลยา , 2538 : 16-17) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างและยังไม่ชัดเจน ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life : QWL) ได้นำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรม ในช่วงปลายศตวรรษที่ 21 โดยเป็นเรื่องของการแก้ไขปัญหาแรงงานให้ทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น และทั้ง 2 ท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุมดังนี้

1.คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการ บริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2.คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงานซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3.คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่มีความหมายเทียบเท่า ได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work)หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส หรือการคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) ในประเทศสแกนดิเนเวีย หรือสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of The Workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ "Hatarakigai" ในญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดมีความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

Lehrer , 1982 (อ้างถึงใน จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง , 2543 : 19) กล่าวว่าวิธีการแก้ไขปัญหาระงงานของกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมนั้น จะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม ว่ามีสิ่งใดเงื่อนไขใดที่เป็นปัญหา ประเทศต่าง ๆ ในยุโรปได้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยผ่านข้อเรียกร้องทางกฎหมายในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน ส่วนในสหรัฐอเมริกาได้ใช้วิธีโดยมีการ

ดำเนินงานร่วมกันระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในการยอมรับร่วมกันถึงความปรารถนาและความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

Huse and Cummings (อ้างถึงใน จุฑาทวี กลิ่นเฟื่อง , 2543 : 19) ให้คำนิยามคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น และได้อธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรกช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สองช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่วางใจในการทำงาน และประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

จากความหมายที่มีผู้ให้คำนิยามไว้ดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ดังนั้นในภาพรวมแล้วการที่จะให้คำนิยาม ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย รวมทั้งวิธีการศึกษาก็แตกต่างกันออกไปจนไม่อาจจะอ้างอิงไปสู่กิจกรรมอย่างเดียวกันได้ จึงกล่าวได้ว่า หากต้องการให้แนวคิดนี้มีความหมายที่ปฏิบัติได้ในประเทศหนึ่งประเทศใดเป็นการเฉพาะก็ต้องนิยามความหมายให้สอดคล้องกับภูมิหลังทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศนั้น ๆ ด้วย

3. องค์ประกอบหรือดัชนีวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

บุญแสง ชีระภากร (2533 :5) ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอ ผลประโยชน์ที่เกื้อกูล สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความมั่นคงในงาน เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง พัฒนาการและการเจริญเติบโตบูรณาการสังคม การมีส่วนร่วมในองค์กร ประชาธิปไตยในการทำงาน และ เวลาว่างของชีวิต

สมยศ นาวิการ (2541 : 15) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะต้องประกอบด้วยความมั่นคง ผลตอบแทนที่เป็นธรรม ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน งานที่น่าสนใจและท้าทาย การมอบหมายงานหลายด้าน การควบคุมงาน สถานที่ทำงานและตนเอง ความท้าทาย ความรับผิดชอบ โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต บุรณาการทางสังคม อำนาจหน้าที่ การยกย่อง งานที่ก้าวหน้า

Kossen (1991 : 217-225 อ้างถึงในทิพวรรณ ศิริคุณ , 2542 : 29-30) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จ เจริญก้าวหน้า
2. เพิ่มปริมาณงานทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded – Vertically and Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น
3. สร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้น จะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง
4. มีการหมุนเวียนงาน ฝึกรวมข้ามสายงาน และใช้ทักษะหลากหลาย (Rotating Job, Cross-Training and Multiskilling) จะช่วยทำให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น
5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้องใจ (Do Two “Dulls” Equal Job Enrichment) จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน
6. ให้การชมเชยและการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้ว และสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น
7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัล สำหรับผู้ประพฤติปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติตนใหม่
8. สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (Providing Child Care for Employees' Children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยให้ลดการขาดงาน หรือ การมาทำงานสายของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Modifying Work Environment) เช่น สร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน โดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ แล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจ และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

Daniel (1983 อ้างถึงใน ชีระศักดิ์ ,2545 : 13) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน และการเพิ่มผลผลิตโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง หรือพนักงาน อีกทั้งเขายังได้แยกองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการ หรือการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตย ที่เน้นการเคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละคน

2. การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Dignity) เป็นการได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะผู้อื่น การที่บุคคลใด ๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่า ตนมีความสำคัญต่อ องค์กร ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตมากขึ้น

3. บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลาน้อย 8 ชั่วโมง กับการทำงานในแต่ละวัน (Daily Practice) ย่อมต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าองค์กรนั้นไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้อให้บุคคลบรรลุไปถึงเป้าหมายได้ ดังนั้นการประสานงานที่ดีในแต่ละวันจึงจำเป็นสำหรับองค์กรและควรให้ความสำคัญด้วย

Donna E. Shalala (1996) ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์สำหรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จในงานดังนี้

1. ปรับปรุงด้านการติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้ดีขึ้น
2. ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างเป็นมิตร
3. จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต
4. เพิ่มการลงทุนในการเรียนรู้ที่ทำงาน
5. ปรับปรุงประสิทธิภาพของที่ปรึกษาและผู้บริหาร
6. หาประสิทธิภาพของการจัดการที่แตกต่างกันขององค์กรหลาย ๆ แบบ
7. พัฒนาความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ในช่วงของการเปลี่ยนแปลง

Judy Worrell & Brain Ward (2003) ได้แนะนำเทคนิค 10 ข้อ ที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยออกแบบมาเพื่อให้เกิดแนวความคิดและนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. เป็นคนที่มีวิสัยทัศน์ ว่าใครที่คุณต้องการเป็น และต้องการทำอะไร
2. ทดสอบวิสัยทัศน์ของตัวเรากับองค์กร มีทิศทางที่สนับสนุนทางเลือกของเรา ตั้งคำถามเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับ พันธกิจ วิสัยทัศน์ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม ขององค์กรให้มากขึ้น
3. ศึกษาและเรียนรู้จากการอบรม ประชุม และในการบริการ การเรียนในหลักสูตรต่าง ๆ อ่านหนังสือ ต้องศึกษาให้รู้ว่าทำไม ไม่ใช่เพียงแค่อะไรเท่านั้น
4. หาเพื่อนเพื่อหาทางที่จะช่วยทำงานจัดการให้ง่ายขึ้น และลดความกดดันให้น้อยลง
5. แบ่งปันความสำเร็จ สิ่งนี้จะทำให้เราได้เรียนรู้ความสำเร็จจากคนอื่นด้วยอย่างไร ก็ดีการให้ก็จะกลับมาช่วยเราในเวลาที่เราต้องการ
6. หากเกินกำลังความสามารถควรมหาที่ปรึกษา เพื่อน ผู้เชี่ยวชาญ เมื่อเกิดปัญหาอย่าเก็บไว้คนเดียว
7. ค้นหาความสนุกในการบริการอื่น ๆ คิดว่าจะบริการอย่างไรที่จะดีขึ้นมากกว่า เหตุผลในการทำงานและยินดีที่จะเรียนรู้
8. เวลาสำหรับการพักผ่อน เพื่อให้ร่างกายสดชื่น
9. พยายามค้นหาความคิดใหม่ ๆ เพื่อนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามา โดยการสร้างสรรค์ มีนวัตกรรมเพื่อทำให้ชีวิตมีความตื่นเต้น
10. สนุกกับการทำงาน การหัวเราะเป็นยาที่ดีที่สุด แต่อย่าใช้มันทำให้คนอื่นเสียหาย เพื่อความสนุก เพราะมันไม่ใช่เป็นเรื่องน่าจำ

ในที่นี้ผู้ศึกษาประสงค์ใช้แนวคิดของ Walton (1975) มาเป็นกรอบแนวคิด ซึ่ง Walton เป็นบุคคลหนึ่งที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางการเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยเขาได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้

- 1.ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
- 2.สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Working Conditions)
- 3.โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Opportunity to Use and Develop Worker Capabilities)
- 4.ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (Opportunity for Continue Growth and Security)
- 5.สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (Social Environment of Work Place)
- 6.การปกป้องสิทธิของพนักงาน (Protection of Workers' Rights)
7. ความสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (Balance of Work and Nonwork Life)
8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Organizational Social Responsibility)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีองค์ประกอบหรือเกณฑ์ในการชีวิตที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองของนักวิชาการแต่ละคนว่าจะมองแคบและมองลึกในระดับใด ซึ่งในแต่ละระดับก็จะมีรายละเอียดแตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะมีเกณฑ์ในการพิจารณา 3 ส่วนด้วยกัน คือ พิจารณาในแง่ของปัจเจกบุคคล องค์กร และสังคม ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton ซึ่งเป็นผู้ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาถึงคุณลักษณะความเป็นบุคคล (Humanistic) ซึ่งมีชีวิตจิตใจ มีความต้องการมี ปัญหาและความจำกัดที่ซับซ้อนที่แตกต่างกันเฉพาะบุคคล และยังพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมของตัวบุคคล ทรัพยากรและสังคมขององค์กร ซึ่งจะทำให้งานประสบผลสำเร็จ บุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้รับการตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการ

ทำงาน ซึ่งแนวคิดของ Walton มีองค์ประกอบที่สามารถประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างครอบคลุมมาก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้เลือกที่จะศึกษาทัศนคติของพนักงาน บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton ทั้ง 8 ประการ ว่าพนักงานในจังหวัดนครสวรรค์มีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ละด้านอย่างไรและมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับใดทั้งนี้แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสิ้น

4. ลักษณะการทำงาน

ทศท. เป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศ ปัจจุบันได้จดทะเบียนแปรสภาพจากองค์กรของรัฐไปสู่อำนาจมหาชนแล้ว เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 โดยใช้ชื่อว่า “บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจโทรคมนาคม อีกทั้งเตรียมพร้อมที่ก้าวสู่การเป็นองค์กรมหาชนในอนาคต การปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งนี้เป็นการปรับเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ขณะนี้ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่นได้ปรับเวลาการทำงานปกติเพิ่มขึ้นจากเดิม 7 ชั่วโมง/วัน เป็น 8 ชั่วโมง/วัน (เวลา 08:00 – 17:00น.) มีการปรับโครงสร้างเงินเดือนพนักงาน และปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานทุกคนจึงต้องปรับตัวและปรับวิธีการทำงาน การดำเนินชีวิตให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและเพื่อรองรับการแข่งขัน

งานของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น เป็นงานบริการด้านการสื่อสารให้กับประชาชนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้แรงงาน ความรู้และความสามารถในการบริการ โดยสภาพการทำงานของพนักงาน บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ต้องพบกับสถานการณ์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด เหนื่อยหน่าย ตลอดจนขาดการตอบสนองต่อความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นตัวบั่นทอนความรู้สึกของพนักงาน สิ่งที่มาถึงก็คือการขาดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการที่จะให้พนักงาน บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้น และมีทัศนคติที่ดีต่องาน พร้อมทั้งจะพัฒนางานตลอดจนเพิ่มผลผลิตของหน่วยงาน ซึ่งก็คือ คุณภาพการบริการ จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนและส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานส่วนบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม อันจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน จึงจะสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

McCormic Ilgen (1980 อ้างถึงใน จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง , 2543:37) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้านรวมกัน และลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งลักษณะงาน เป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล โดยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถและศักยภาพของตนผลงานที่ออกมาจึงจะมีคุณภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง (2541 : 61) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร” ผลการศึกษายืนยันถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานขับรถบรรทุกมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : 145) ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน” ผลการศึกษายืนยันถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543 : 94) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม” พบว่า พยาบาลประจำการมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึงพยาบาลประจำการมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขในระดับปานกลาง

ธีระศักดิ์ กุศลานนท์ (2545 : 111) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ” พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

โศรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2545 : 115) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัทการบิน” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะจิตของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 220 คน แบ่งเป็น

- ด้านบริหาร	จำนวน	27	คน
- ด้านธุรการ-พาณิชย์	จำนวน	86	คน
- ด้านช่าง	จำนวน	<u>107</u>	คน
	รวม	<u>220</u>	คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling จากประชากร 220 คน โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % ได้จำนวนตัวอย่าง 142 คน ซึ่งคำนวณหาได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ค่าคลาดเคลื่อน

$$n = \frac{220}{1 + 220(0.05)^2}$$

$$= 142 \text{ คน}$$

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 142 คน โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามหน้าที่การปฏิบัติงานคือ ด้านบริหาร ด้านธุรการ-พาณิชย์ และด้านช่าง แล้วสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ซึ่งกำหนดจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากแต่ละหน้าที่การปฏิบัติงานให้ได้สัดส่วนกับจำนวนที่มีอยู่ตามจำนวนประชากรที่มีและตกอยู่ในตัวอย่างดังนี้

หน้าที่การปฏิบัติงาน	จำนวนประชากรที่มี	จำนวนตัวอย่าง
ด้านบริหาร	27	17
ด้านธุรการ-พาณิชย์	86	56
ด้านช่าง	<u>107</u>	<u>69</u>
รวม	<u>220</u>	<u>142</u>

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบความคิดของการวิจัย พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพองค์การและบุคลากรในองค์การ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุตัว อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ รูปแบบของคำถามเป็นคำถามปลายปิด โดยเรียงลำดับ คะแนนของทัศนคติและมีมาตรวัด แต่ละตัวสามารถใช้แปรผลทางสถิติได้ต่างกัน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึก และความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบ มากที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 5
เห็นด้วย	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึก และความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบมาก มีคะแนนเท่ากับ 4
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่สามารถตอบได้ว่าเป็นอย่างไร มีคะแนนเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกและความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน มีคะแนนเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกและความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 1

ซึ่งได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับวัดทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน จำนวน 36 ข้อ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	จำนวน	5 ข้อ (ข้อ 1 – 5)
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	จำนวน	4 ข้อ (ข้อ 6 – 9)
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	จำนวน	4 ข้อ (ข้อ 10 – 13)
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	จำนวน	5 ข้อ (ข้อ 14 – 18)
5. การบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน	จำนวน	5 ข้อ (ข้อ 19 – 23)
6. สิทธิของพนักงาน	จำนวน	4 ข้อ (ข้อ 24 – 27)
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	จำนวน	6 ข้อ (ข้อ 28 – 33)
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	จำนวน	3 ข้อ (ข้อ 34 – 36)

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยประชากรแบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ทิพวรรณ ศิริคุณ 2542:73)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{3} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับคะแนน
ต่ำ	1.00 – 2.33
ปานกลาง	2.34 – 3.66
สูง	3.67 – 5.00

2.2 การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

221 นำแบบสอบถามที่ทำขึ้น โดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบกับกลุ่มผู้ทดสอบ (Pretest) นำผลลัพธ์มาวัดและหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปปฏิบัติจริง

222 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวที่ปรับปรุงแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานตามที่กำหนด โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

223 เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มประชากรในหน่วยงานด้วยตนเอง เพื่อจะได้อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีจำนวน 142 คน และสามารถเก็บคืนได้ครบทั้ง 142 ชุด ภายในระยะเวลา 1 สัปดาห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบแบบตามทุกฉบับ เพื่อความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาลงรหัส แล้วนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทั้งนี้สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ทั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญที่.05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์จากการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 1 สถานภาพของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (142)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	90	63.4
หญิง	52	36.6
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	6	4.2
25-34 ปี	37	26.1
35-44 ปี	66	46.5
45-54 ปี	30	21.1
55 ปีขึ้นไป	3	2.1
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	6	4.2
6-10 ปี	34	23.9
11-15 ปี	30	21.1
16-20 ปี	57	40.1
21 ปีขึ้นไป	15	10.6
สถานภาพ		
โสด	30	21.1
สมรส	102	71.8
หย่า/หม้าย	10	7.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (142)	ร้อยละ (100)
อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	6	4.2
10,000-19,999 บาท	70	49.3
20,000-29,999 บาท	38	26.8
30,000-39,999 บาท	18	12.7
40,000 บาทขึ้นไป	10	7.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	38.0
ปริญญาตรี	83	58.5
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	5	3.5
สายงาน		
ธุรการ-พาณิชย์	56	39.4
ช่าง	69	48.6
ผู้อำนวยการ/บริหาร	17	12.0

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษานี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 36.6 ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะของงานส่วนใหญ่จะเป็นงานในส่วนของช่างเพื่อคอยดำเนินการดูแล จัดระบบ และปรับปรุงแก้ไข เพื่อรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการจึงต้องมีผู้ทำงานส่วนนี้มากกว่างานด้านอื่นๆ จึงมีพนักงานชายมากกว่าพนักงานหญิง

2. อายุ กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษานี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 35 – 44 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 25 – 34 ปี , 45 – 54 ปี , ต่ำกว่า 25 ปี และ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.1 , 21.1 , 4.2 และ 2.1 ตามลำดับ

3. อายุงาน กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษานี้ ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงานหรืออายุงานอยู่ในช่วง 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.1 นั่นก็แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ทำงานมานานแล้ว และไม่ได้เปลี่ยนงานไปทำอย่างอื่น ซึ่งอาจเนื่องมาจากความพอใจในระบบของหน่วยงานที่ทำอยู่ รวมถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เงินเดือน ความมั่นคง สวัสดิการ ฯลฯ ที่บริษัทมิให้พนักงาน

4. สถานภาพ กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษานี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาคือ สถานภาพโสดและหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ 7.0 ตามลำดับ

5. อัตราเงินเดือน กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษานี้ ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 19,999 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือช่วง 20,000 – 29,999 บาท และ 30,000 – 39,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.8 และ 12.7 ตามลำดับ จากข้อมูลที่ได้จะเห็นว่าพนักงานเพียงร้อยละ 4.2 เท่านั้นที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และพนักงานที่เหลืออีกร้อยละ 95.8 มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้รับค่าตอบแทนที่ค่อนข้างสูง

6. ระดับการศึกษา กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษานี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 38 และ 3.5 ตามลำดับ

7. สายงาน กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษานี้ ส่วนใหญ่อยู่ในสายงานช่าง คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ ธุรการ-พาณิชย์ และผู้ชำนาญการ/ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 39.4 และ 12 ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต้องบริการลูกค้าหลายด้านด้วยกัน แต่งานที่มีการบริการมากที่สุดคือสายงานช่าง ทั้งนี้เพราะต้องมีการติดตั้ง ซ่อมแซมปรับปรุง ให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า จึงมีงานสายช่างมากกว่าสายอื่นๆ

ระบบการสื่อสารของประเทศไทยเองก็ได้มีการพัฒนาไปมาก ประกอบกับค่าบริการหรือค่าติดตั้งการใช้โทรศัพท์ก็มีอัตราที่ถูกลงมาก จนทำให้ประชาชนสนใจที่จะใช้บริการมากขึ้น ดังนั้นจึงส่งผลทำให้สายงานช่างต้องมีจำนวนมากเพื่อรองรับกับจำนวนลูกค้าด้วย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม 142 ชุดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นต่อ คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ทั้งหมด 36 ข้อตั้งได้อธิบายรายละเอียดไปแล้วในบทที่ 3 ในเรื่องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความร่วมมือในการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับทุกข้อคำถามที่ถามในแบบสอบถาม ดังนั้นจึงไม่มีคำตอบที่สูญหายไปข้อมูลชุดนี้ (no missing values) และผลสรุประดับความคิดเห็น (5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) หลังจากนั้นก็ทำการหาค่าสถิติของคะแนนในแต่ละด้าน โดยนำคะแนนที่พนักงานทุกคนให้สำหรับข้อคำถามที่พิจารณาในด้านนั้น ๆ มาพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะได้ค่าสถิติของคะแนนจำแนกตามรายด้านซึ่งแสดงให้เห็นในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านที่	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
1 ด้านคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.82	0.73	สูง
2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	3.54	0.71	ปานกลาง
3 ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	3.78	0.63	สูง
4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.62	0.60	ปานกลาง
5 ด้านการบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน	3.89	0.51	สูง
6 ด้านสิทธิของพนักงาน	3.70	0.58	สูง
7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต	3.38	0.43	ปานกลาง
8 ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.09	0.59	สูง
9 คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	3.70	0.40	สูง

ถ้าใช้เกณฑ์ที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 คือ

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับคะแนน
ต่ำ	1.00 – 2.33
ปานกลาง	2.34 – 3.66
สูง	3.67 – 5.00

จะพบว่า พนักงานส่วนมากคิดว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพวกเขาในด้านที่ 1, 3, 5, 6 และ 8 อยู่ในระดับสูง ด้านที่ 2, 4 และ 7 อยู่ในระดับปานกลาง (ค่อนข้างสูง) และไม่มีด้านใดเลยที่อยู่ในระดับต่ำ

ถ้าวิเคราะห์ภาพรวมของทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมดโดยพิจารณาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากคะแนนที่พนักงานทุกคนให้ไว้สำหรับข้อความทุกข้อความในทุก ๆ ด้าน จะได้ค่าสถิติของคะแนนรวมทั้งหมดดังต่อไปนี้

\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
3.70	0.40	สูง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมทั้งหมดซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.70 นี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและคิดว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพวกเขาอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง (แต่ไม่ถึงกับสูงมาก)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเป็นรายชื่อ

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	\bar{X}	S.D	ระดับ
อัตราเงินเดือนที่มีการปรับครั้งล่าสุดหลังจากการปรับ ชั่วโมงการปฏิบัติงานของ บมจ.ทศทฯ มีความเหมาะสม	4.14	0.83	สูง
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ ที่ท่านรับผิดชอบ	3.85	0.92	สูง
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับ บริษัทอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน	3.61	0.85	ปานกลาง
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ สำหรับใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.58	0.99	ปานกลาง
ค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการที่ บมจ. ทศทฯ จัดให้มีความ เหมาะสม	3.93	0.91	สูง
รวม	3.82	0.73	สูง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ทักษะคติของพนักงาน บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น จังหวัด นครสวรรค์ ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ไม่สูงมาก ($\bar{X}=3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า พนักงานมีความพอใจใน ด้านเงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยเป็นรายชื่อ

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	\bar{X}	S.D	ระดับ
บมจ.ทศทฯ มีการกำหนดระเบียบด้านความปลอดภัย ในการทำงานอย่างชัดเจน	3.75	0.84	สูง
การออกแบบสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย และ เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ	3.52	0.84	ปานกลาง
อุปกรณ์ความปลอดภัยในการทำงานมีเพียงพอที่ จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.21	0.98	ปานกลาง
บมจ.ทศทฯ มีมาตรการส่งเสริมให้พนักงานมี สุขภาพที่ดี	3.66	0.85	ปานกลาง
รวม	3.54	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บมจ.ทศทฯ มีการกำหนดระเบียบด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างชัดเจนมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาได้แก่การมีมาตรการส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี การออกแบบสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ส่วนข้อที่อุปกรณ์ความปลอดภัยในการทำงานมีเพียงพอที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.21$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงานเป็นรายข้อ

โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
บมจ.ทศทฯ กำหนดหลักเกณฑ์ในการสนับสนุนพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ อย่างเป็นรูปธรรม	3.51	0.82	ปานกลาง
หลักสูตรการฝึกอบรมสัมมนาของ บมจ.ทศทฯ ตรงกับความต้องการของพนักงานที่จะนำมาพัฒนางานให้เกิดประโยชน์	3.64	0.86	ปานกลาง
บมจ.ทศทฯ นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน	3.78	1.03	สูง
ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ	4.19	0.54	สูง
รวม	3.78	0.63	สูง

จากตารางที่ 4.5 ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ไม่สูงมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานทุกคนได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีส่วนร่วมในการทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนางานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.78$) ส่วนการกำหนดหลักเกณฑ์ในการสนับสนุนพนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเป็นรูปธรรม มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.51$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของพนักงานเป็นรายข้อ

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
บมจ.ทศท ฯ มีความมั่นคง และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างแน่นอน	3.51	0.76	ปานกลาง
บมจ.ทศท ฯ กับโครงสร้างใหม่ของภูมิภาค พนักงานมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ ตามความรู้ความสามารถ	3.39	0.85	ปานกลาง
บมจ.ทศท ฯ สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงาน มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ	3.54	0.80	ปานกลาง
ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กร	4.12	0.70	สูง
หลังจาก บมจ.ทศท ฯ แปรสภาพแล้ว งานที่ท่านปฏิบัติ อยู่ สามารถสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว	3.56	0.77	ปานกลาง
รวม	3.62	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาได้แก่ หลังจาก บมจ.ทศท ฯ แปรสภาพแล้ว งานที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนข้อที่ บมจ.ทศท ฯ กับโครงสร้างใหม่ของภูมิภาค พนักงานมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ ตามความรู้ความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น
ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) ของพนักงานเป็นรายชื่อ

การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน)	\bar{X}	S.D	ระดับ
สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในงานคือ การร่วมมือ ร่วมใจในการทำงานเป็นทีม	4.46	0.76	สูง
เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ทำงานแบบมีการ ช่วยเหลือกัน	3.77	0.91	สูง
เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านมักจะ ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.80	0.77	สูง
เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความสามารถ ในการปฏิบัติงาน	3.54	0.64	ปานกลาง
ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ บมจ.ทศทฯ เสมอ	3.87	0.62	สูง
รวม	3.89	0.51	สูง

จากตารางที่ 4.7 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานในหน่วยงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการประสบความสำเร็จในงานเกิดขึ้นได้เมื่อทุกคนร่วมมือร่วมใจกันเป็นสิ่งสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมาได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ บมจ.ทศทฯ การทำงานแบบมีการช่วยเหลือกัน ส่วนข้อที่ เพื่อนร่วมงานเห็นว่าพนักงานเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.54$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น
ด้านสิทธิของพนักงานเป็นรายข้อ

สิทธิของพนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของพนักงาน	3.84	0.72	สูง
ท่านมีอิสระในการตัดสินใจที่จะใช้แนวทาง วิธีการ ปฏิบัติงานตามที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม	3.77	0.78	สูง
เพื่อนร่วมงานของท่านต่างให้ความเคารพในสิทธิ ส่วนบุคคล	3.77	0.71	สูง
ในหน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงสภาพการทำงาน	3.42	0.89	ปานกลาง
รวม	3.70	0.58	สูง

จากตารางที่ 4.8 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจที่จะใช้แนวทางวิธีการปฏิบัติงานตามที่เห็นว่าเหมาะสม และเพื่อนร่วมงานต่างให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ส่วนข้อที่ หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงสภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตของพนักงานเป็นรายข้อ

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต	\bar{X}	S.D	ระดับ
จำนวนวันหยุดที่ บมจ.ทศทฯ กำหนดใช้ในปัจจุบัน มีความเหมาะสม	4.43	0.75	สูง
ลักษณะการทำงานหลังจากมีการปรับเวลาทำงาน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของท่าน	2.95	1.07	ปานกลาง
ลักษณะการทำงานหลังจากมีการปรับเวลาทำงาน ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว	2.73	0.98	ปานกลาง
หลังจากการปรับเวลาการทำงาน ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ หลังจากการปฏิบัติงาน	3.56	0.81	ปานกลาง
ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาสำหรับครอบครัว และ สังคม ได้อย่างเหมาะสม	3.92	0.66	สูง
ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม เพียงพอแล้ว	2.70	0.91	ปานกลาง
รวม	3.38	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ทรรศนะของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่จำนวนวันหยุดที่ บมจ.ทศทฯ กำหนดใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาได้แก่ พนักงานสามารถจัดแบ่งเวลาในการทำงาน เวลา สำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$) ส่วนข้อที่ปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบมีความเหมาะสมเพียงพอแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.70$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ของพนักงานเป็นรายชื่อ

ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	\bar{X}	S.D	ระดับ
ท่านและหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรม เพื่อสาธารณประโยชน์	3.88	0.82	สูง
อาชีพพนักงาน บมจ.ทศทฯ มีเกียรติสูงเทียบเท่า วิชาชีพอื่นในสังคม	3.99	0.79	สูง
ครอบครัวของท่านภูมิใจที่ท่านทำงานกับ บมจ.ทศทฯ	4.39	0.70	สูง
รวม	4.09	0.59	สูง

จากตารางที่ 4.10 ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าทุกข้อต่างก็อยู่ในระดับสูง โดยข้อที่ครอบครัวของพนักงานภูมิใจที่พนักงานทำงานกับ บมจ.ทศทฯ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาได้แก่ อาชีพพนักงาน บมจ.ทศทฯ มีเกียรติสูงเทียบเท่าวิชาชีพอื่นในสังคม ส่วนข้อที่พนักงานและหน่วยงานให้ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.88$)

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามเพศ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Sig
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.42
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	.44
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	.03*
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.01*
ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน)	.35
ด้านสิทธิของพนักงาน	.02*
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.50
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.36
คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	.04*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Sig
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.00*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	.17
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	.12
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.28
ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน)	.36
ด้านสิทธิของพนักงาน	.77
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.30
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.77
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	.09

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม และ คุณภาพชีวิตโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Sig
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.00*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	.41
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	.01*
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.68
ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน)	.17
ด้านสิทธิของพนักงาน	.37
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.12
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.28
คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	.05*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามสถานภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Sig
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.05*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	.68
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	.35
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.20
ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน)	.22
ด้านสิทธิของพนักงาน	.13
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.85
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.30
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	.12

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Sig
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.04*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	.68
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	.29
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.67
ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน)	.89
ด้านสิทธิของพนักงาน	.68
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.53
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.96
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	.70

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) ด้านสิทธิของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Sig
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.11
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	.05*
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	.01*
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.01*
ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน)	.01*
ด้านสิทธิของพนักงาน	.00*
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.17
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.49
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) ด้านสิทธิของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 7 พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามสายงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Sig
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.92
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	.99
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	.15
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.39
ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน)	.49
ด้านสิทธิของพนักงาน	.16
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.36
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	1.00
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	.79

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์จากการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์

ผลจากการสำรวจทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมมีทัศนคติเชิงบวก โดยพนักงานส่วนมากมีความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ซึ่งพนักงานพอใจในด้านของการทำงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด รองลงมาคือด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านของความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมทั้งหมดยังมีค่าเท่ากับ 3.70 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพวกเขาอยู่ระดับที่ค่อนข้างสูงแต่ไม่ถึงกับสูงมาก

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life) ของพนักงานในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงาน of พนักงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารควรตระหนักถึงและควรจัดปัจจัยในเรื่องต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 19 คน โดยพนักงานระดับล่างมักจะมีความต้องการผลตอบแทนที่เป็นวัตถุ เช่น เงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยงที่พัก รางวัลต่าง ๆ ส่วนพนักงานระดับผู้บริหารมักจะมีความต้องการผลตอบแทนทางด้านจิตใจ เช่น คำชมเชย คำสรรเสริญ คำสวัสดี เป็นต้น

2.สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และสุขภาพที่ดี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 64 คน ผู้บริหารต้องให้ความสนใจในเรื่องความปลอดภัย ควรจัดหาอุปกรณ์ความปลอดภัยในการทำงานให้เพียงพอและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานทุกคนในองค์กรให้มีสุขอนามัยดี เพราะถ้าพนักงานมีสุขภาพดี การทำงานย่อมมีประสิทธิภาพ

3.โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 38 คน โดยให้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น ส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงาน และนำไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ

4.ความมั่นคงในการทำงาน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 54 คน เกี่ยวกับผู้บริหารควรสร้างความมั่นใจกับพนักงาน รวมถึงกล้าที่จะตัดสินใจ เมื่อมีปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไข

5.การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 30 คน

พนักงานต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือกัน และมีการจัดสรร
อัตรากำลังให้เหมาะสมกับงาน

6.สิทธิของพนักงาน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 44 คน ผู้บริหารควรให้โอกาสกับ
พนักงาน และสนับสนุนให้พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการ
ทำงาน

7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 74 คน พนักงานทุกคน
ควรจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมให้เหมาะสม

8.ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 69 คน
พร้อมจะให้ความร่วมมือเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีทั้งหมด 142 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling จากประชากรคือพนักงานในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 220 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน จำนวน 36 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และสามารถเก็บคืนได้ครบทั้ง 142 ชุด ภายในระยะเวลา 1 สัปดาห์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และเพื่อเสนอแนะการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่าง 142 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 63.4) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี (ร้อยละ 46.5) ระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี (ร้อยละ 40.1) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 71.8) มีอัตราเงินเดือน 10,000-19,999 บาท (ร้อยละ 49.3) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 58.5) ส่วนใหญ่อยู่ในสายงานช่าง (ร้อยละ 48.6)

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ ระดับทัศนคติของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับสูง ($X = 3.70$) โดยคะแนนเฉลี่ยในด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) และสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับสูง ($X = 4.09, 3.89, 3.82, 3.78, 3.70$ ตามลำดับ) ส่วนคะแนนเฉลี่ยในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.62, 3.54, 3.38$ ตามลำดับ)

1.3.3 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ อายุ อัตราเงินเดือน สถานภาพ และสายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามสมมติฐาน พบว่า

2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากพนักงานชายมีโอกาสในการทำงานภาคสนาม เข้าเวรและทำล่วงเวลา ในการซ่อมแซมปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งช่างจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไศรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2545) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุมากจะมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่า เนื่องจากมีเงินเดือนสูง ตำแหน่งที่ได้รับอยู่ในระดับดีผ่านประสบการณ์ในการทำงานมากมายทำให้ปรับตัวได้ดีกว่า ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากจะมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรมากด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรเป็นเวลานาน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากกว่า เพราะจะมีโอกาสในด้านต่าง ๆ มากกว่า เช่น สวัสดิการที่ดี รายได้ที่สูงกว่า จึงทำให้รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม และได้รับสิทธิต่าง ๆ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธีระศักดิ์ กุศลานนท์ (2545) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับจะครอบคลุมถึงคู่สมรส บุตรด้วย การมีสวัสดิการต่าง ๆ ทำให้มีส่วนช่วยในเรื่องรายได้และคู่สมรสของพนักงานส่วนใหญ่จะมีงานทำ มีรายได้ ทำให้คู่สมรสของพนักงานมีส่วนช่วยเหลือในเรื่องค่าใช้จ่ายมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด แต่คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) และโสธยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2545) ที่ศึกษาพบว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะว่าเมื่อพนักงานมีรายได้สูงจะรู้สึกกว่าได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อพนักงานได้รับค่าตอบแทนมากเพียงพอจึงทำให้รู้สึกมั่นคงในทุก ๆ ด้าน แต่คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โสรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2545) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

2.6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากขอบเขตหน้าที่ในตำแหน่งงานช่างเหมาะสมกับพนักงานที่จบระดับ ปวช. ปวส. จะทำงานได้ตรงกับที่เรียนมา ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ พัฒนาความสามารถเพื่อให้มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า อาจคิดว่ามีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ความก้าวหน้า ความมั่นคง ด้านสิทธิมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) และ โสรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2545) ที่ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

2.7 พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึงพนักงานที่อยู่ต่างสายงาน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) และ ชีระศักดิ์ กุศลานนท์ (2545) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับสูง ($X = 3.70$) หมายถึงพนักงานมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ปรับอัตราเงินเดือนเพิ่มขึ้น 15 % หลังจากเพิ่มชั่วโมงการทำงานอีก 1 ชั่วโมง ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายด้านพบว่าด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การบูรณาการทางสังคม(การทำงานร่วมกัน) และสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับสูง ($X=4.09$, 3.89, 3.82, 3.78, 3.70 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารได้เห็นถึงความสำคัญของพนักงานโดยมีนโยบายในการบริหารงาน มีกิจกรรมที่จะช่วยสร้างและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ให้สิทธิตามขอบเขตในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรตามสมควร โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด($X=4.09$) แสดงให้เห็นว่าพนักงานรับรู้ได้ว่า หน้าที่ บทบาท และความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม ช่วยยกระดับและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้ดีขึ้น เนื่องจาก บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชน หน่วยงานทั้งเอกชนและรัฐ จึงต้องมีการประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ให้บริการด้านสื่อสารและบริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1970) ที่กล่าวไว้ว่าคนมีความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมของคนที่ต้องการได้รับการยอมรับจากคนอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของกลุ่มทางสังคม ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ที่พนักงานจะรับรู้ได้ถึงสิ่งเหล่านี้ จึงทำให้ทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง

ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.62$, 3.54, 3.38 ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะมีการปรับเลื่อนตำแหน่งในเกณฑ์ต่ำโอกาสที่พนักงานจะได้เลื่อนตำแหน่งจะไม่ทั่วถึง ซึ่งต้องเป็นไปตามข้อกำหนดทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าการได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปได้ช้า สำหรับสภาพแวดล้อม

ล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย หน่วยงานยังมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เนื่องจากถูกจำกัดด้านงบประมาณ แต่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก็ยังมีนโยบายส่งเสริมมาตรการด้านความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ส่วนความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต เนื่องจากการปรับเวลาการปฏิบัติงานอาจจะทำให้พนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานและเวลาในการดำเนินชีวิตของส่วนตัวและครอบครัวยังไม่เหมาะสม

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยระดับทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ กับทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์ ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ อัตราเงินเดือน สถานภาพ และสายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

เพศชายมีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศหญิง

พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และ ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท หรือสูงกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

จากผลการวิเคราะห์ อาจเกิดสาเหตุจากที่พนักงานพนักงานชายส่วนใหญ่ต้องเข้าเวรและทำล่วงเวลาในการซ่อมแซมปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกับลูกค้า มีการ

พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ จะมีความมุ่งมั่นในการใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเพศหญิงที่มีครอบครัวแล้วอาจจะทำให้ผลการทำงานถดถอยลงได้ เพราะมีภาระที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องความเป็นอยู่ภายในครอบครัว ซึ่งจะมีผลกระทบในการทำงานได้ และอาจจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน จึงทำให้ผลงานไม่เด่นชัดเท่ากับพนักงานชาย หรือ พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ยังต้องการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน หรือต้องการรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นทำทนายยังขึ้น พนักงานทุกคนในบริษัทต่างก็คาดหวังอยากให้มีย้ายต่าง ๆ มาช่วยสนับสนุนหรือช่วยส่งเสริมให้การทำงานในบริษัทประสบผลสำเร็จ มีความสุขกับการทำงานไม่ว่างานจะหนักเพียงใด เพราะถ้าหากจะกล่าวไปแล้วในชีวิตการทำงานของคนเราทุกคน หากได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอตามที่คาดหวัง มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย ได้รับการพัฒนาให้ได้ความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม มีสิทธิเสรีภาพในการทำงาน มีเวลาเป็นส่วนตัว และองค์การเป็นประโยชน์ต่อสังคม คงจะไม่มีใครกล้าปฏิเสธว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่สมควรร่วมงานด้วยอย่างมาก ซึ่งจากที่กล่าวมาในเรื่องด้านการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ได้รับมอบหมายงานที่เท่าเทียมกัน ให้ทุกคนรับผิดชอบในหน้าที่ของตนตามสถานภาพของตำแหน่งหน้าที่ที่ตนเองดำรงอยู่ ไม่แบ่งแยกว่าเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เพื่อให้พนักงานทุกคนได้แสดงผลงานของตนเองให้เป็นที่ยอมรับ เพราะจะทำให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน เมื่อคนเรามีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน จะก็จะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์การจะต้องศึกษา หรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์การในที่สุด เรียกได้ว่าบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การและตัวองค์การเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย ซึ่งในประเด็นดังกล่าวทั้งหมดนี้ สามารถที่จะส่งเสริมให้บุคคลเหล่านี้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

321 ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในทัศนคติของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) ระหว่างส่วนงานในนครหลวง ส่วนงานในภูมิภาค ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

322 ควรมีการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร หรือศึกษาในเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งส่วนนครหลวงและภูมิภาค

323 ควรมีการศึกษาที่มุ่งเน้นด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นผลมาจากคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น TQM ประสิทธิภาพองค์กร ผลการปฏิบัติงาน อัตราการลาออกจากงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2543
- ชนินาด เจริญผล “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การปรับสภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย รัฐวิสาหกิจที่กำลังแปรรูป” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2538
- ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ “หน่วยที่ 14 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 217-223 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2537
- ทิพวรรณ ศิริคุณ “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2542
- ธีระศักดิ์ กุศลานนท์ “การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2545
- บุญแสง ชีระภากร “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน” กรุงเทพมหานคร *จุดสารพัฒนาข้าราชการ* 2533
- ปภาวดี ดุลยจินดา “หน่วยที่ 9 ทักษะคิดและความพอใจ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ* หน้า 503 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544
- ปัทมา ทวิขศรี ,บรรณาธิการ “รูปแบบการบริหารของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภายใต้โครงสร้างใหม่” *วารสารสารสนเทศ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)* (พฤษภาคม 2546) หน้า 2

- ผจญ เถลิงสาร “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ปรินญาณิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- พิมลพรรณ พงษ์สวัสดิ์ “ความคาดหวังหลังปรับระบบราชการ” กรุงเทพมหานคร วารสารข้าราชการ 2535
- มณีรัตน์ ไพรุ้งเรือง “ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร” ปรินญาณิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2541
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ *การวิจัยการตลาด* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร A.N. การพิมพ์ 2540
- ไศรยา วงศ์วิระยะสิทธิ์ “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทการบิน” ปรินญาณิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2545
- สมยศ นาวิการ *การบริหาร(Management)* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ดอกหญ้า 2533
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน” รายงานวิจัยเสนอสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540
- สุจินดา อ่อนแก้ว “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี” ปรินญาณิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2538
- Shalala, Donna. “The QWL Strategy.” *Quality of Work Life*. [Online]. (2003) Available: <http://www.os.dhhs.gov/ohr/qwl/> [Accessed August 30,2003].
- Worrell, Judy and Ward, Brain. “Top Ten Tips for Improving the Quality of Your Work Life.” *The CEO Refresher...brain foof for business* [Online]. (2003) Available: <http://www.refresher.com/!wardworrell.html> [Accessed August 16,2003].

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคติของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคล และจะนำมาใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยจะไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นได้รับทราบข้อมูลจากท่าน และขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล หรือข้อมูลส่วนตัว มุ่งให้ทราบ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน สายงาน

ส่วนที่ 2 ทักษะคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 1 : เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย \surd ลงใน () ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมเพียงช่องเดียว และกรอกข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง

- | | | |
|------------|-------------------|----------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2. อายุตัว | () ต่ำกว่า 25 ปี | () 25 – 34 ปี |
| | () 35 – 44 ปี | () 45 – 54 ปี |
| | () 55 ปีขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2 : เป็นข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เก็บรวบรวมจากบุคคลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โปรดระบุว่าท่านเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยกับแต่ละข้อความ โดยการใส่เครื่องหมาย / ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงช่องเดียว (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2
เห็นด้วย	เท่ากับ	4	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3			

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</u>					
1. อัตราเงินเดือนที่มีการปรับครั้งล่าสุดหลังจากการปรับชั่วโมงการปฏิบัติงานของ บมจ.ทศทฯ มีความเหมาะสม					
2. คำตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ					
3. คำตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน					
4. คำตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
5. ค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการที่ บมจ. ทศทฯ จัดให้มีความเหมาะสม					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย</u>					
6. บมจ.ทศทฯ มีการกำหนดระเบียบด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างชัดเจน					
7. การออกแบบสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ					
8. อุปกรณ์ความปลอดภัยในการทำงานมีเพียงพอที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
9. บมจ.ทศทฯ มีมาตรการส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี					
<u>โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน</u>					
10. บมจ.ทศทฯ กำหนดหลักเกณฑ์ในการสนับสนุนพนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเป็นรูปธรรม					
11. หลักสูตรการฝึกอบรมสัมมนาของ บมจ.ทศทฯ ตรงกับความต้องการของพนักงานที่จะนำมาพัฒนางานให้เกิดประโยชน์					
12. บมจ.ทศทฯ นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนางานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13. ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้หน่วยงานของท่านประสบผลสำเร็จ					
<u>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน</u> 14. บมจ.ทศท ฯ มีความมั่นคง และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างแน่นอน					
15. บมจ.ทศท ฯ กับโครงสร้างใหม่ของภูมิภาค พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามความรู้ ความสามารถ					
16. บมจ.ทศท ฯ สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ					
17. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กร					
18. หลังจาก บมจ.ทศท ฯ แปรสภาพแล้ว งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ สามารถสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว					
<u>การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน)</u> 19. สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในงานคือ การร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
20. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ทำงาน แบบมีการช่วยเหลือกัน					
21. เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงานเสมอ					
22. เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความ สามารถในการปฏิบัติงาน					
23. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ บมจ.ทศทฯ เสมอ					
<u>สิทธิของพนักงาน</u>					
24. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของพนักงาน					
25. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจที่จะใช้แนวทาง วิธีการปฏิบัติงานตามที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม					
26. เพื่อนร่วมงานของท่านต่างให้ความเคารพ ในสิทธิส่วนบุคคล					
27. ในหน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็น ของท่านเพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงสภาพ การทำงาน					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต</u>					
28. จำนวนวันหยุดที่ บมจ.ทศทฯ กำหนดใช้ใน ปัจจุบัน มีความเหมาะสม					
29. ลักษณะการทำงานหลังจากมีการปรับเวลา ทำงานส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ของท่าน					
30. ลักษณะการทำงานหลังจากมีการปรับเวลา ทำงาน ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายใน ครอบครัว					
31. หลังจากการปรับเวลาการทำงาน ท่านมีเวลา พักผ่อนเพียงพอหลังจากการปฏิบัติงาน					
32. ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาในการทำงาน เวลา สำหรับครอบครัว และ สังคมได้ อย่างเหมาะสม					
33. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความ เหมาะสมเพียงพอแล้ว					
<u>ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม</u>					
34. ท่านและหน่วยงานของท่านให้ความ ร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
35. อาชีพพนักงาน บมจ.ทศทฯ มีเกียรติสูง เทียบเท่าวิชาชีพอื่นในสังคม					
36. ครอบครัวของท่านภูมิใจที่ท่านทำงาน กับ บมจ.ทศทฯ					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางจรรุวรรณ สุรัตพิพิธ
วัน เดือน ปีเกิด	14 พฤษภาคม 2506
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	บช.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2530
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนปฏิบัติการจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ตำแหน่ง	ผู้จัดการศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติการ