

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวเข็มมิกา สรรเสริญ

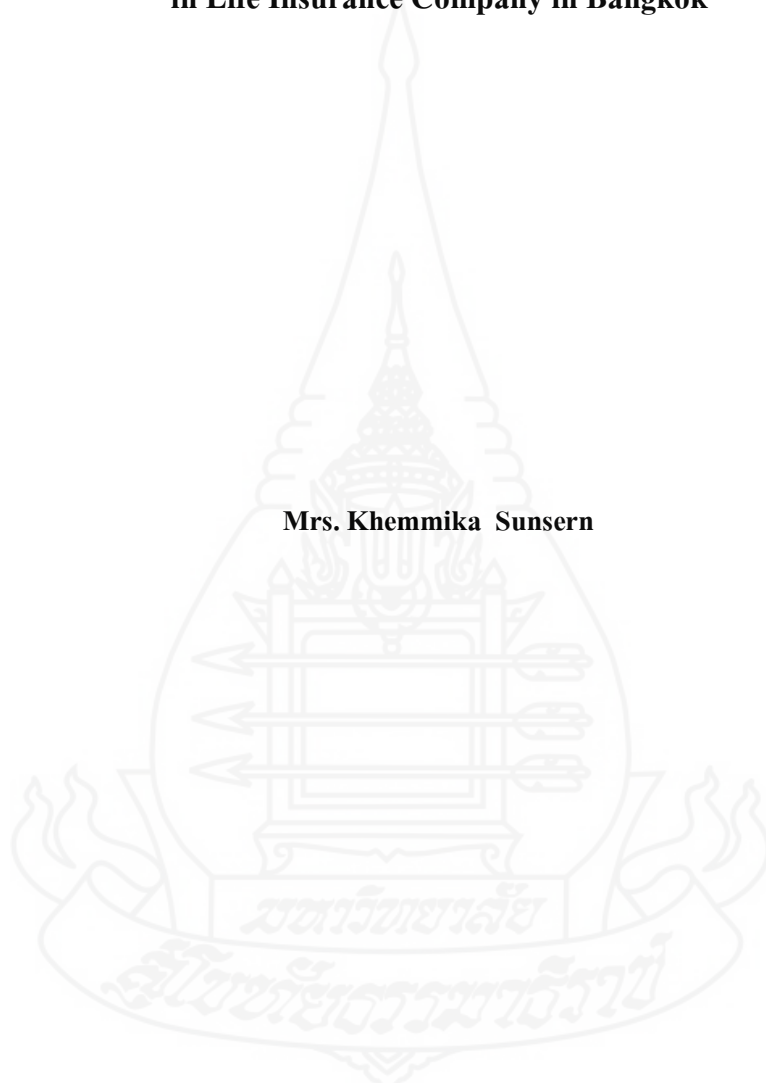


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Factors Relating Quality of Working Life of Staff
in Life Insurance Company in Bangkok**

Mrs. Khemmika Sunsern



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science


Sukhothai Thammathirat Open University


2020


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นางสาวเข็มมิกา สรรเสริญ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นางสาวเข็มิกา สรรเสริญ **รหัสนักศึกษา** 2573004690 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขวิทยา และปัจจัยองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร 24 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 15,604 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณด้วยสูตรทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขวิทยาของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนปัจจัยองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) พนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน (4) ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 (5) ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ความสัมพันธ์ คุณภาพชีวิต พนักงาน บริษัทประกันชีวิต

Independent Study title: Factors Relating Quality of Working Life of Staff in Life Insurance Company in Bangkok

Author: Mrs. Khemmika Sunsem; **ID:** 2573004690; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Pavin Chinachoti, Assistant Professor;

Academic year: 2020

Abstract

This study aims to study (1) an opinion level relating the motivation factors, hygiene factors, and organizational factors of the life insurance company's staffs in Bangkok; (2) an opinion level relating the quality of working life of the life insurance company's staffs in Bangkok ; (3) a comparison on an opinion level relating the quality of working life of the life insurance company's staffs in Bangkok, classified by personal factors; (4) a relationship between motivation factors and quality of working life of the life insurance company's staffs in Bangkok; and (5) a relationship between organizational factors and quality of working life of the life insurance company's staffs in Bangkok.

This study is a survey research. The populations was 15,604 staffs who work in the 24 life insurance companies in Bangkok. The sample was determined by using Taro Yamane's Formula, and the sample size of 400 persons were chosen through convenience random sampling. A questionnaire was used as an instrument for data collection. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one way ANOVA, and Pearson Product-Moment Correlation Coefficient.

The finding revealed that (1) the opinion level relating the overall motivation factors and hygiene factors of the staffs was at a high level respectively. The opinion level relating the overall organizational factors was at a high level. (2) The opinion level relating the overall quality of working life of staffs was at a moderate level. (3) The staffs with different gender, age, monthly income, and position had the different opinion level relating the quality of working life at a statistical significance level of 0.05. The staffs with different educational level, marriage status, and operating duration had no different opinion level relating the quality of working life of staff. (4) The motivation factors were positively related to the quality of working life of staff at a very high level, at a statistical significance level of 0.01. (5) The organizational factors were positively related to the quality of working life of staff at a quite high level, at a statistical significance level of 0.01.

Keywords: Relationship, Quality of Life, Staff, Life Insurance Company

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ และดร.กัลย์ ปิ่นเกษร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและข้อแนะนำในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มาโดยตลอด รวมถึงกรุณาตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จนถูกต้องสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ให้ความรู้มาตลอด ระยะเวลาการศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทประกันชีวิตทุกท่านที่เอื้อเฟื้อในการเก็บข้อมูล ครั้งนี้ ขอขอบคุณครอบครัว ครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ คุณธรรมในการ ดำเนินชีวิต พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ช่วยเหลือจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษา หวังว่าประโยชน์ที่ได้รับจากศึกษาในครั้งนี้ขอมอบให้แก่บริษัทที่ดำเนินธุรกิจทุกประเภท สามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจต่อไป

เขมิกา สรรเสริญ

กันยายน 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	23
แนวคิดทฤษฎีองค์การ.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
สรุปแนวคิดในการศึกษา.....	51
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ.....	62
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์กร.....	77
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน.....	81
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	125
สรุปผลการวิจัย.....	126
อภิปรายผล.....	128
ข้อเสนอแนะ.....	137
บรรณานุกรม.....	139
ภาคผนวก.....	143
ก. แบบสอบถาม.....	144
ข. แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC).....	156
ค. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	166
ประวัติผู้ศึกษา.....	168

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงงูใจ.....	34
ตารางที่ 3.1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัจ (Cronbach's Alpha).....	57
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยแรงงูใจของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม.....	62
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยงูใจของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร รายด้าน.....	63
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	64
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	65
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	66
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความ รับผิดชอบของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	67
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ความก้าวหน้าของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	68
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขวิทยาของ พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร รายด้าน.....	69
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานคร.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	71
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	72
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	73
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	74
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	75
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	75
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	76
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม.....	77
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	78
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านลักษณะพนักงานในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	79
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	80
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	81
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	82
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	83
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	84
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	85
ตารางที่ 4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงาน และมีความยุติธรรม ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....87
ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยว กับความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....88
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร.....89
ตารางที่ 4.32	คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....90
ตารางที่ 4.33	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....91 ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ
ตารางที่ 4.34	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....92 ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....93
ตารางที่ 4.35	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....94
ตารางที่ 3.36	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โอกาสในการพัฒนา ความสามารถของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....95
ตารางที่ 3.37	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....96
ตารางที่ 3.38	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสบผลสำเร็จ ในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....97

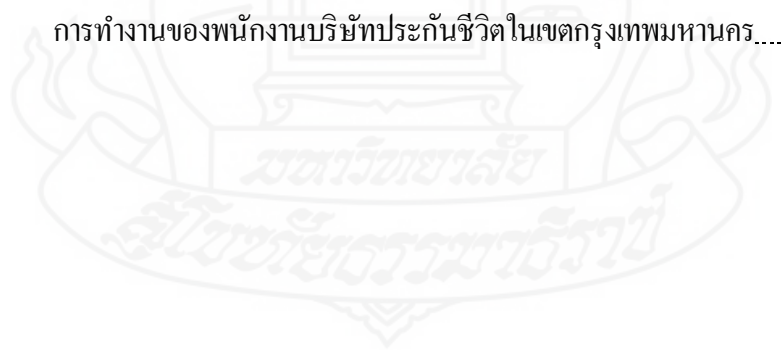
สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 3.39	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเคารพ ในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากร และมีความยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	98
ตารางที่ 3.40	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น ๆ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	99
ตารางที่ 3.41	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	100
ตารางที่ 4.42	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา...101	101
ตารางที่ 4.43	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ.....	102
ตารางที่ 4.44	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	103
ตารางที่ 4.45	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของ พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	105
ตารางที่ 4.46	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่.....	106
ตารางที่ 4.47	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่.....	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่.....	118
ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสบผลสำเร็จ ในองค์กรและได้รับการยอมรับ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	119
ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่.....	120
ตารางที่ 4.60 ผลสรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	121
ตารางที่ 4.61 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	122
ตารางที่ 4.62 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	123



ณ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานเป็นส่วนสำคัญต่อชีวิตมนุษย์มายาวนาน หรืออาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตก็ว่าได้ เพราะเวลาส่วนใหญ่มนุษย์ต้องปฏิบัติภารกิจมากมาย และมากกว่ากิจกรรมใด ๆ ทั้งหมดในแต่วัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในที่ทำงานของตน และในอนาคตเชื่อว่า มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตอยู่กับการทำงานมากขึ้น ถึงแม้ว่าอาจจะต้องทำงานอยู่ที่บ้านก็ตาม กลุ่มในวัยทำงานจัดเป็นกลุ่มคนที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงเป็นกลุ่มประชากรที่ภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ ไม่เพียงในการพัฒนาศักยภาพแต่รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย

เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560- 2564) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมนุษย์ในวัยทำงาน เพราะเป็นกำลังหลักที่สำคัญ และมีคุณค่า ยิ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ดังนั้นการทำงานในสถานที่ ที่มีสภาวะที่เหมาะสม จะทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งทางร่างกายและอารมณ์ รวมถึงจิตวิญญาณ และทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน. 2547: 18) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อตนเอง ความรู้สึกดีต่องาน และความรู้สึกดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพทางจิตช่วย และส่งผลต่อการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (ธันวดี ประกอบของ, 2560)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อมนุษย์ในวัยทำงาน ทั้งในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกที่ดีต่องาน มีความรู้สึกมั่นคง มีความสุข ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวบุคคลและองค์กร เช่น 1) ช่วยเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน พนักงาน และสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งส่งผลโดยตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลิตภาพขององค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง โดยการเข้ารับการฝึกอบรม หรือการพัฒนาการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

ในปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ โครงสร้างระบบการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมฯลฯ ส่งผลให้มีการปรับบทบาทภารกิจและขนาดองค์กร จึงมีพนักงาน เข้า ออก โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และลาออก ส่งผลให้องค์กรจะต้องหาวิธีตอบสนองความต้องการพื้นฐานและทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของงาน และงานเป็นส่วนหนึ่งต่อการดำรงชีวิต การพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ทำให้การทำงานนั้นมีความสุข ดังนั้นการพัฒนาทั้งในด้านงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานและการเพิ่มผลิตภาพ และขีดความสามารถของพนักงาน และให้ความสำคัญต่อการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทั้งในส่วนของ การวางแผน การจัดกิจกรรม การประเมินผลและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านความผาสุกของพนักงานและการดำรงชีวิต เพื่อสร้างผลงานที่มีคุณค่า ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพแก่ ลูกค้า ประชาชน ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจ และต้องการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความสุขกับการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขวิทยาและปัจจัยองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพ (5) รายได้ (6) ตำแหน่งงาน (7) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจ (2) ปัจจัยสุข

วิทยา 3) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย (1) ลักษณะองค์กร (2) ลักษณะสภาพแวดล้อม (3) ลักษณะบุคลากรในองค์กร (4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน

3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (3) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (5) การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ (6) การเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม (7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ (8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านองค์กร ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร

3.4 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร 24 แห่ง รวมทั้งหมด 15,604 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่

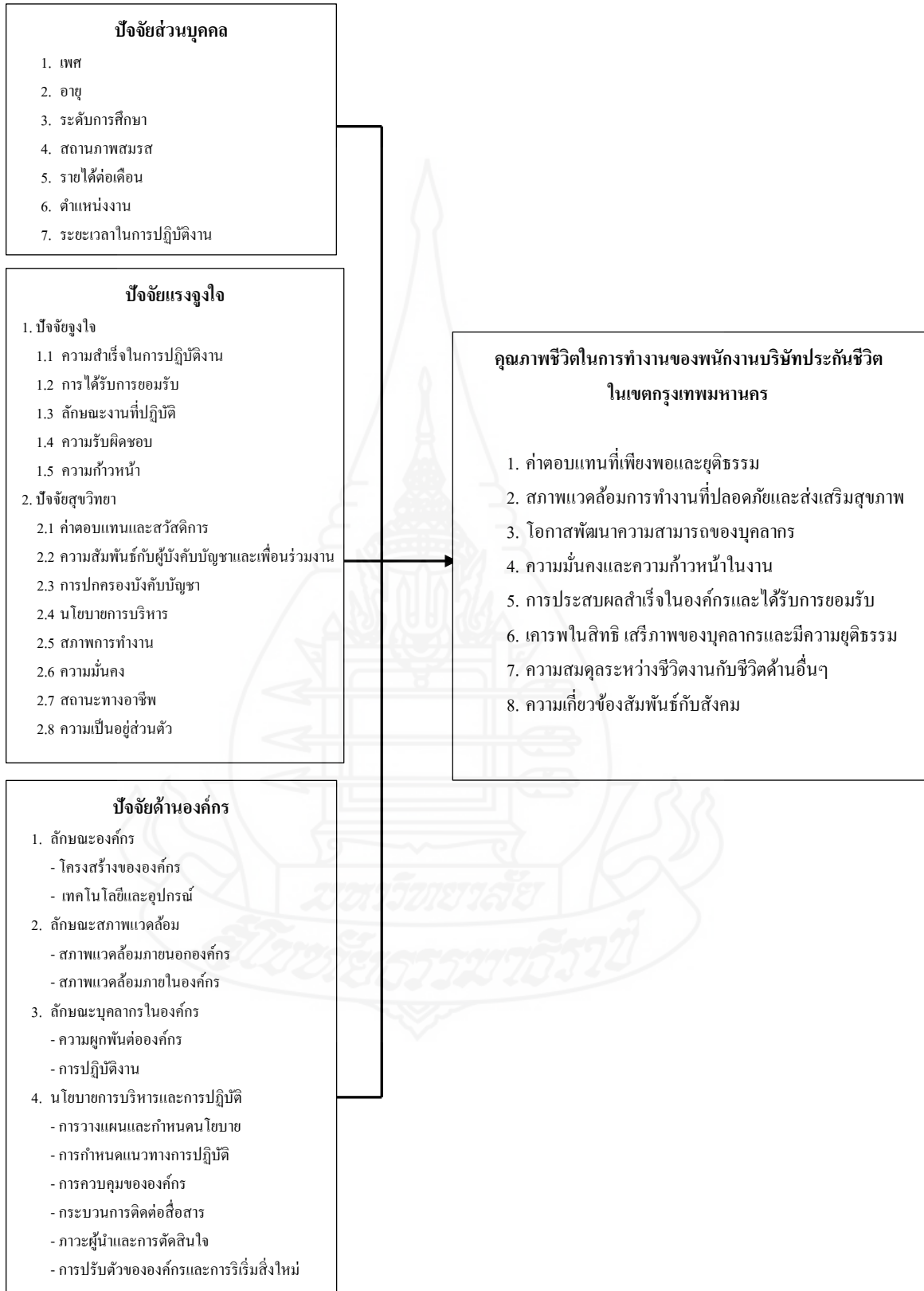
3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้เวลาในการดำเนินการวิจัย ระหว่าง เดือนกรกฎาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2564

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะขอใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

5.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

5.2 พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

5.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

5.4 ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

6. นิยามปฏิบัติการ

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

6.2 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในบริษัทประกันชีวิต รวมถึงหัวหน้างาน และผู้บริหารงาน

6.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยจูงใจที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจต่องาน และปัจจัยก้ำจุนที่ทำให้คนเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ซึ่งจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยรอบของงานนั้น

6.3.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ยกถึงความสำเร็จในการทำงานที่สามารถนำมาเป็นขวัญกำลังใจของพนักงาน ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในตนเอง เมื่อสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และงานที่ปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความเชื่อมั่นและให้การยกย่องชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงาน และยินดีรับฟังการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

3) **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ สามารถกำหนดแนวทาง หรือขั้นตอนวิธีการทำงาน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย เป็นงานที่สำคัญตรงต่อบริษัทและลูกค้า มีขอบเขตหน้าที่ ชัดเจน และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้สำเร็จ

4) **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบ สามารถจัดลำดับการทำงานได้ด้วยตนเอง และได้รับโอกาสในการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ อีกทั้งพยายามที่จะแก้ไข ปรับปรุง เมื่อพบข้อบกพร่อง

5) **ความก้าวหน้า** หมายถึง การศึกษาเพิ่มพูนความรู้ และนำมาพัฒนาในการทำงาน เพื่อค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มีการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงาน เพื่อเพิ่มประสบการณ์ และเพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

6.3.2 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคง สถานะทางอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว

1) **ค่าตอบแทนและสวัสดิการ** หมายถึง การได้รับผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ได้แก่ เงินเดือน เงินชดเชย ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์กรได้ให้กับบุคลากร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานได้อย่างเหมาะสม

2) **ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาใส่ใจในปัญหาที่เกิดขึ้นขณะที่ปฏิบัติงาน และคอยให้ความช่วยเหลือ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน

3) **การปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน ให้อิสระในการพัฒนาตนเองเต็มที่และเมื่อเกิดปัญหาขณะปฏิบัติหน้าที่ ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจช่วยแก้ไขปัญหาด้วยดีอยู่เสมอ มีความยุติธรรมในการปกครอง และรับฟังความคิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

4) **นโยบายการบริหาร** หมายถึง มีนโยบายการบริหารงานเป็นระบบ ไม่ซ้ำซ้อนกัน มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่อย่างชัดเจน มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง และมีการชี้แจงเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัทให้ทราบอย่างทั่วถึงทุกคน

5) สภาพการทำงาน หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มเสือตระการ จำกัด มีความปลอดภัย และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน และมีงบประมาณที่ในการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

6) ความมั่นคง หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงของบริษัทกลุ่มเสือตระการ จำกัด

7) สถานะทางอาชีพ หมายถึง การยกระดับสถานะและให้ความสำคัญพนักงานหรือการมีสิทธิพิเศษ ตามตำแหน่งหน้าที่การงาน ได้แก่ การมีที่จอดรถของผู้บริหาร บัตรรับประทานอาหาร บัตรเติมน้ำมัน โดยจะมีมูลค่ามากขึ้นแตกต่างกันไปตามสถานะอาชีพ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน

8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง การได้รับผลกระทบที่เกิดจากหน้าที่การงานที่ได้รับ ได้แก่ การโยกย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง หน้าที่การงาน การปฏิบัติงานแทนตำแหน่งอื่น ๆ ทั้งชั่วคราว และถาวร การปรับเปลี่ยนบริษัทสาขาที่ปฏิบัติงานและการโยกย้ายที่อยู่อาศัย

6.4 ปัจจัยองค์กร หมายถึง โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การปฏิบัติงาน การวางแผนและการกำหนดนโยบาย การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การควบคุมขององค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และการปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่

6.4.1 โครงสร้างขององค์กร หมายถึง การจัดสายงาน การแบ่งงาน และความเหมาะสมของบุคคล ซึ่งเป็นการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการภายในองค์กร

6.4.2 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ หมายถึง เครื่องมือ ต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการภายในองค์กร และการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ

6.4.3 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง บรรยากาศขององค์กร แบบอย่างของความเป็นผู้นำ นโยบาย ค่านิยม และคุณลักษณะของสมาชิก

6.4.4 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร หมายถึง สภาพการณ์ เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยด้านนโยบายของรัฐ เช่น นโยบายการคลัง นโยบายการเงิน

6.4.5 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร รวมถึงความสนใจต่อเป้าหมายขององค์กร

6.4.6 การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาของพนักงาน

6.4.7 การวางแผนและการกำหนดนโยบาย หมายถึง การวางแผนทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องแผนที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

6.4.8 การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ หมายถึง การกำหนดแผน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน

6.4.9 การควบคุมขององค์กร หมายถึง การมีข้อมูลย้อนกลับ และการวางระบบขององค์กร เพื่อช่วยให้ทราบว่าองค์กรกำลังทำงานอยู่ในทิศทางที่สอดคล้องกับเป้าหมาย

6.4.10 กระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง เครื่องมือในการประสานการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร

6.4.11 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ หมายถึง ลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการตัดสินใจเด็ดขาด ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับ

6.4.12 การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่ง

6.5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งในคุณลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยวัดจากองค์ประกอบในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 5) ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ 6) ด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และ 8) ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

6.5.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบ เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน และเป็นธรรม เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน รวมถึงพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี และได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี

6.5.2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวน ในขณะที่ปฏิบัติงาน มีเครื่องใช้สำนักงานอุปกรณ์และวัสดุใช้งานต่าง ๆ ที่เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและทันสมัย มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬารวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี

6.5.3 โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร หมายถึง การที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ รวมถึงหน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นหาได้อย่างสะดวก เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และการที่ผู้บังคับบัญชาที่เปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่

6.5.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และงานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงการมีหลักเกณฑ์การพิจารณาและปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค

6.5.5 การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรทุกฝ่ายมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ในการทำงานร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่าง ๆ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี

6.5.6 การเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม หมายถึง ผู้บังคับบัญชาที่ไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคน และมีการเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของผู้ร่วมงานทุกคน

6.5.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความเหมาะสม สามารถมีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ทำกิจกรรมกับครอบครัวหรือทำกิจกรรมที่ต้องการได้ โดยที่การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต และการมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานได้

6.5.8 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการทำกิจกรรม เพื่อสาธารณประโยชน์ รวมถึงการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน หรือด้านอื่น ๆ การให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน และภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 นำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแก่องค์กร

7.2 เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้สนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานประกันชีวิตในจังหวัดอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป

7.3 ผู้สนใจทั่วไปสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพื่อขยายองค์ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้กว้างขวางต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดทฤษฎีองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ (Quality of Life) ซึ่ง ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้น ชีวิตในการทำงานต้องมีความเหมาะสม พอเหมาะ พอควร มีความรู้สึกดี มีความรู้สึกมั่นคง ซึ่งจะส่งผลดีต่อตนเองและองค์กร 3 ประการ คือ 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในสภาพแวดล้อม กระบวนการดำเนินงาน และสิ่งจูงใจต่างๆ และส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จากการศึกษาเอกสาร พบว่า มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

Delamotte & Takezawa (1984, อ้างถึงในรัชญวดี ประกอบของ, 2560) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาให้พนักงานนั้นมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยพนักงานต้องมีสภาพการทำงานที่ดี ภายใต้การทำงานที่เหมาะสมมีความปลอดภัย ได้รับประโยชน์และสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม ผลของงานที่มีต่อพนักงาน ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

พนักงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะส่งผลต่อสภาพการทำงาน

Newstrom & Davis (2002 อ้างใน ฌิสกัทร ม่วงคำ, 2559) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) โดยความหมายแรก หมายถึง การที่พนักงาน เห็นพ้องต้องกันของความพอใจโดยรวมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกความหมายหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง โครงการหรือแนวทางต่างๆ ที่องค์กรตระหนักและยอมรับในการ แสดงความรับผิดชอบ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงการทำงานและสภาพการทำงานที่ดีของ พนักงาน ได้แก่ การสื่อสารแบบเปิดภายในองค์กร ความยุติธรรมในการให้รางวัลหรือผลตอบแทน ต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานดี ความมั่นคงและพึงพอใจในการทำงาน การดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน เป็นต้น

Walton Walton, R. E. (1973) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณา จากคุณลักษณะ แนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้ งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาส พัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น นั่นคือ ความต้องการ และความปรารถนาที่ดีในชีวิตของพนักงานในหน่วยงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีชีวิตที่ดี และมีความเจริญก้าวหน้าอีกด้วย

Bohlander, G., & Snell, S. (2004) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพโดยรวมจากประสบการณ์ของมนุษย์ในที่ทำงาน ซึ่งบริษัทจะต้องจัด โปรแกรมที่ออกแบบ เพื่อสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานและกระตุ้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

Schermerhorn (1996) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคุณภาพ ชีวิตในการทำงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพทั้งหมดจากประสบการณ์ในสถานที่ทำงานเป็นแนวทาง ที่เน้นความคิดเกี่ยวกับคน ในเรื่องสภาพการทำงานและการมีส่วนร่วม

ฌิสกัทร ม่วงคำ (2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุขทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความสุขทางกายได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย

การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตน เกิดความสุขทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรักความอบอุ่น การยอมรับจากสังคม และความมั่นคงทางจิตใจ

ชันวารี ประกอบของ (2560) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานต่อการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนจากการปฏิบัติงาน หรือการที่พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน หรือการสนองความต้องการของพนักงานจากงานที่ปฏิบัติ จากองค์กร และจากสภาพแวดล้อมของงาน โดยดูจากค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถ โอกาสเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของสิทธิของพนักงานความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

กล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) คือ ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งในคุณลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการภายในองค์กร ตลอดจนผลประโยชน์ และความก้าวหน้าในการทำงาน

1.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทุกองค์กรล้วนแล้วต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพ และทัศนคติที่ดีต่องาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและความทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งผู้บริหารต่างพยายามหาวิธีการที่จะทำให้พนักงาน แสดงศักยภาพ และความสามารถที่แท้จริงออกมา โดยมีวิธีการการคัดเลือกพนักงานที่มีประวัติการทำงานดี การให้เงินเดือนที่สูงใจ การให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและท้าทายความสามารถ หรือการเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เราเห็นว่าถึงแม้หลายองค์กรจะพยายามทุกวิถีทาง เพื่อให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถ เข้าร่วมงานกับองค์กร แต่ผลกลับไม่เป็นไปอย่างที่ต้องการ ผู้บริหาร ควรตระหนักว่า “เป้าหมายขององค์กรอาจมิใช่สิ่งที่อยู่ในใจของพนักงาน”

และองค์กรควรเข้าใจและยอมรับว่า พนักงานและองค์กรมีความต้องการที่แตกต่างกัน เราทุกคนมิใช่มนุษย์องค์กร (Organization Man) ที่เกิดมาเพียงเพื่อทำงานอย่างเดียว มิได้ต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดกำลัง และสุดท้ายของการเกษียณอายุต้องนอนอยู่กับบ้าน เพื่อรอวันสุดท้ายของชีวิตเท่านั้น เป้าหมายของชีวิตมีมากกว่าการทำงาน เพื่อเป้าหมายของธุรกิจ เราต่างเป็นบุคคลทั่ว ๆ ไป เป็นสมาชิกของครอบครัว เป็นเพื่อน และเป็นอะไรอีกมากมาย ประการสำคัญทุกคนต่างต้องพัฒนาตนเอง เพื่อความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ขณะที่องค์กรต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดซึ่งคืออรรถประโยชน์และความสำเร็จอย่างแท้จริงของสมาชิก ดังนั้นแนวทางที่ผู้บริหารควรตระหนักถึง คือ การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อให้ทุกคน

สามารถดำเนินชีวิตไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จสูงสุด ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน จะมีผลต่อพนักงานและองค์กรทั้งในระดับมหภาค และจุลภาค โดยเฉพาะในปัจจุบันที่คุณภาพชีวิตการทำงานกลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมและเทคโนโลยี (Sociotechnical) ทั้งพนักงาน และองค์กรต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน มีการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานเริ่มขึ้นในประเทศตะวันตก ในช่วงรอยต่อของสังคมอุตสาหกรรมและสังคมสารสนเทศ ต่อเนื่องมาจากปัญหาระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคคล ซึ่งในทศวรรษที่ 1970 Davis และ Chems (1975), Stein (1983) ได้กล่าวถึงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกาในปัจจุบันกับอดีต และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกันกับประชากรของประเทศอุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับแรงงานในสหรัฐฯ เป็นการรักษาและพัฒนาอัตราผลิตภาพ และประสิทธิภาพขององค์กรโดยความร่วมมือของสมาชิกในองค์กร ปัจจัยกระแสการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับ และได้รับความสนใจในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทย โดยองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญ และเริ่มให้ความสนใจในการพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์และการอยู่ร่วมกันในสังคม และการที่ธุรกิจไม่สามารถสร้างกำไรได้จากการเร่งเร้าให้แรงงานปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว แรงงานสมควรจะต้องมีชีวิตที่นอกเหนือจากงาน ตลอดจนตระหนักถึงประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเราสามารถสรุปได้ดังนี้

การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน สร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม และการเป็นพนักงานขององค์กร การพัฒนาผลิตภาพในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และระดับองค์กรเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล และองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสมาชิกและสังคม เพิ่มโอกาสในการเติบโต และขยายธุรกิจผ่านความเชื่อถือและเชื่อใจของชุมชน ช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ ถึงแม้โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะยังไม่ได้รับความสำคัญ และเกิดขึ้นกับทุกองค์กรในประเทศไทย แต่ก็ได้รับความสนใจและการนำไปประยุกต์เพิ่มขึ้น ทั้งโดยตรงและทางอ้อมในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ยังเป็นที่น่าสนใจที่หลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจและนำมาเป็นนโยบายหลัก โดยเฉพาะภาครัฐที่ส่งเสริมการสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และการรณรงค์ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์กรต่าง ๆ มองเห็นความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน

1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) ได้กำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ ดังนี้

การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลซึ่งนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องความพอเพียง คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียหายต่อสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวอย่างชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จในองค์กรหรือในสาขางานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) คือ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการ

ดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้ บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตการพัฒนา
จิตความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจาก
เรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงาน
มีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาความมากน้อยของงานที่
ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีด
ความสามารถในการทำงาน ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้
รู้จัก หากความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้น
จากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่าง
ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับ
การทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตัวเอง ทุก
ขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน
ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ (Social Integration in the
Work Organization) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถ
ปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมของ
องค์กรธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะ
ดังกล่าวนี้ พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึง
ทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่อง
ส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน การ
เปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทาง
ที่ดีกว่าเดิมได้ มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีความ
เข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม มีความรู้สึว่าการทำงานร่วมกันที่
ดีในองค์กรมีความสำคัญ มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กร หรือบุคคลที่
ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

เคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงานและมีความยุติธรรม (Constitutionalism in the
Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติ
ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดง ออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางใน
การทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้
คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะ

ของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับฝิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่า

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cumming) ได้กำหนดองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ

ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ปฏิบัติงานควรไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรที่จะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมจะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

พัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) งานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการมีส่วนร่วม ความรู้สึกคุณค่าของตนเอง และความรู้สึกทำทหายที่เกิดจากการทำงานของตน

ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรจะให้ความสำคัญต่อ

- 1) งานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานจะมีผลต่อการดำรงไว้และการขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่นำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคต
- 3) ควรจะให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตัวเอง

การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองประสบผลสำเร็จและเห็นว่าตนเองมีคุณค่า จะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกเป็นอิสระในความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญต่อตน กล่าวเปิดเผยตนเองกับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กร และมีความรู้สึกว่าคุณค่าประกอบการเล่นแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางเป็นอย่างไร และผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องแนวทางของตนอย่างไร คำตอบของคำถามจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมในองค์กรนั้น ๆ ว่าให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกต่างได้มากเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total Life Space) งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาทำงานความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัวตลอดจนความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

การปฏิบัติงานโดยมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นการให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิต (สินค้า) การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ เป็นต้น

Umstot (1984) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการคือ

ประการที่ 1 การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอหรือไม่ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่นที่มี ลักษณะงานที่คล้ายกัน

ประการที่ 2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่นเสียงและการรบกวนทางสายตา

ประการที่ 3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง งานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมความรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง

ประการที่ 4 ความเจริญงอกงามและสวัสดิการ หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการดำรงชีพและขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเองความรู้และทักษะใหม่ๆที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้และการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงตน

ประการที่ 5 การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองประสบความสำเร็จและเห็นคุณค่าซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกว่าคุณชนหรือสังคมมีความสำคัญการเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่นความรู้สึกว่าไม่มีการแบ่งชั้นกันในองค์กรและความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม

ประการที่ 6 สิทธิตามรัฐธรรมนูญ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและ ผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไรคำตอบอาจแตกต่างกันเพราะอาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้นด้วยว่าให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใดทนทานต่อความแตกต่างได้มากน้อยเพียงใดและยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

ประการที่ 7 จังหวะชีวิต โดยส่วนตัว หมายถึง งานของบุคคลควรจะมี ความสมดุลกับบทบาทของชีวิตนั้นบทบาทนี้เกี่ยวข้องกับ การแบ่งเวลาความต้องการทางด้านอาชีพการเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัวตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

ประการที่ 8 การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเช่นความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิตการกำจัดของเสียวิธีการด้านการตลาดการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

Huse & Cummings (1985) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตของการทำงานและแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกถึงความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

ด้านที่ 2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

ด้านที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

ด้านที่ 5 สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรปราศจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ด้านที่ 6 ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคลผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

ด้านที่ 7 ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสุขในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ด้านที่ 8 ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวไว้ข้างต้น เมื่อสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงและหลากหลายแนวคิด และมีหลายปัจจัยที่สามารถชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กรได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องต่อบริบทขององค์กรและจุดมุ่งหมายในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตันมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้

1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

สโครแวน (Skrovan, 1983) ได้สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้ เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น หรืออย่างน้อยที่สุดก็ส่งผลให้การขาดงานที่น้อยลง ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกัน ด้านสุขภาพ และการลดอัตราและการจ่ายผลตอบแทนคนงาน ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และ

ความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่ดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้นจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเคารพสิทธิของพนักงาน ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

แดเนียล (Daniel, 1988) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ วัฒนธรรมองค์กรและจิตวิทยาสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานให้เป็นที่ไปในทางบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับสูง

แฮกแมน และซัทเทิล (Hackman and Suttle, 1984) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมกับฝ่ายบริหารในการตัดสินใจในปัญหาและสร้างโอกาสในที่ทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับงานที่มีผลโดยตรงต่อคน บุคคลที่อยู่ในองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงการพื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัล สอดคล้องกับกระบวนการ ในการทำงานและผลลัพธ์ รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรีนเบิร์ก และบารอน (Greenberg and Baron, 1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกัน และแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่

คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานที่มีคุณภาพ ลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรดังนั้นนักพัฒนาองค์กรหรือผู้บริหารองค์กรจึงพยายามหาวิธีการ

อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงาน สร้างแรงจูงใจ สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการสนอง ความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายได้

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมนุษย์เป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อนดังนั้น จึงไม่อาจจะหาคำจำกัดความที่เป็นสูตรสำเร็จตายตัวง่าย ๆ ได้นอกจากนั้นผลของการจูงใจก็ยังยากแก่การวัด อาทิเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจสูงนั้น มิได้หมายความว่าระดับขวัญ กำลังใจ หรือการจูงใจจะต้องสูงตามไปด้วยเสมอ อย่างไรก็ตาม สำหรับศัพท์ของการจูงใจ (Motivation) นั้น เป็นคำ ที่มาจากภาษาลาตินว่า *Movere* อันหมายถึงการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องราวของความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่ง และยังส่งผลให้เกิดพฤติกรรม หรือการกระทำ (ขวัญลภา กุลสวัสดิพร, 2562) บุคคลแต่ละคน มีความแตกต่างกันในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถมีสติปัญญา ตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้นแต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่า อีกประการหนึ่งคือการที่บุคคลได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ ในการปฏิบัติมากน้อยแตกต่างกันไปด้วยการจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาในหลาย ๆ ประเด็น เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนว่า บุคคลแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน เพราะอะไร ถ้าหากสามารถจะบอกสาเหตุพฤติกรรมของแต่ละคน ได้ก็คงจะทำให้การดำเนินชีวิตของเราง่ายขึ้น เพราะการเข้าใจสาเหตุพฤติกรรมจะช่วยให้คนเรามีความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน และให้อภัยกัน ได้ง่ายขึ้น แต่ในชีวิตจริงแม้แต่บุคคล 2 คน รู้จักกันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันเป็นต้นว่า บิดา มารดาและบุตร สามีภรรยา ญาติ พี่น้อง เพื่อนสนิท ก็ยากที่จะบอกสาเหตุของพฤติกรรมของคนที่เรารักและสนิทได้ถูกต้องทุกครั้ง เพราะสาเหตุของพฤติกรรมเป็นที่สังเกตไม่ได้และบางครั้งผู้แสดงพฤติกรรมเองก็อาจจะบอกไม่ได้ว่า ทำไมตนเองจึงแสดงพฤติกรรม เช่น นั้น นักจิตวิทยาได้พยายามอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมจึงพยายามสร้างทฤษฎี ขึ้น โดยใช้ความคิดรวบยอดสมมติฐานที่เรียกว่า การจูงใจ ซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้น ให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดหมาย แต่เนื่องจากเราไม่สามารถสังเกตแรงจูงใจได้โดยตรง จึงต้องอธิบาย พฤติกรรมที่สังเกตได้เป็นสิ่งอ้างอิง (เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559)

Mowen and Minor, (1998, P. 160) Greenberg and Baron, (2003, P. 190) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้น โดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจอันเกิดจากแรงขับ ผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ ตั้งไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

Vroom (1964, P. 66) กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของความเต็มใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย และผู้ที่ถูกจูงใจนั้นจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือทำหน้าที่ดังกล่าว ได้ดีอีกด้วย

Beach (1965, P. 379) กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในเป้าประสงค์ (Goal) หรือรางวัล (Reward) การจูงใจเป็น สิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน เพราะเป็นสิ่งช่วยให้คนไปถึง ซึ่งจุดประสงค์ที่มีข้อตกลง เกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ

เกษณรินทร์ งามเลิศ (2559, น. 5) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิด ความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความ รับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ธนัญพร สุวรรณคาม (2559, น. 13) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรม หรือการกระทำนั้นๆ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น เต็มใจและตั้งใจในการทำงานและเกิดความ กระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย

ขวัญฤตา กุลสวัสดิพร (2562, น. 3) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน เป็นความรู้สึก ร่วมในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและ ได้รับผลตอบแทน ผลจากความพึงพอใจจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการ ทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการ ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปได้ตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ซึ่งงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ แรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน แรงจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท "เช้าชาม เย็นชาม" ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งาน จะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องาน ได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ การเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทาง ดำเนินงาน ที่ดีกว่า หรือประสบ ผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของ ความเจริญ ก้าวหน้า ของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิตบุคคลที่มี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง เมื่อคืนรน เพื่อจะบรรลุ วัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคล ก็มักพยายามค้นหา สิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไข ให้ดีขึ้นในทุก วิธีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การทำงานจน ในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทาง ที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะต่าง ไป จากแนวเดิม บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมี จรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคล ที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะ ดังกล่าวนี้นี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี ลักษณะของแรงจูงใจ แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบ เพื่อหาอาหารและ อาหารมาค้ำกิน สนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจ จึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์กร กระทำ การต่าง ๆ ในห้องจักรเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์กรจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการ และพนักงานต่างร่วมกัน ค้าขายอาหารเล็ก ๆ น้อย ๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อ ให้มีรายได้ ประทับกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า พนักงานหลายราย ที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร มิใช่เพราะ เกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะ แสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับ การยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงาน ทำงานเพียง เพื่อแลกกับ ค่าตอบแทน หรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียง เพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้ว ได้ความดีความชอบ เป็นต้น

จากความสำคัญของแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนงานเป็นอย่างมากดังนั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริมและสนับสนุนแรงจูงใจพนักงานให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการและบุคคลสำคัญได้ให้ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับแรงจูงใจต่าง ๆ ดังนี้

2.3 การจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human relations) เอลตัน เมโย (Elton Mayo)

Elton Mayo เป็นบิดาคนหนึ่งใน ขบวนการมนุษยสัมพันธ์ เขาให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกันเองหรือระหว่างกลุ่มของคนงาน ในอันที่จะเพิ่มผลผลิตในองค์กร การมีการติดต่ออย่างเปิดเผยระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การให้โอกาสกับผู้บังคับบัญชา เข้ามาร่วมตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ และเอาใจใส่ดูแลเขา ให้ความเป็นกันเองกับเขามากกว่าคนงาน ย่อมทำให้มีผลงานเพิ่มขึ้น ซึ่งมีรากฐานมาจาก Frederick W. Taylor ที่เสนอหลักการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ใน การจัดการ ซึ่งก่อให้เกิด

ปรัชญาของการบริหารที่เน้นหลักการพื้นฐานของการนำวิทยาศาสตร์ มาใช้ในกิจกรรมการบริหาร การเน้นการให้ สิ่งจูงใจกับผู้ทำงาน โดยถือหลักการว่าทำงานมากได้เงินมาก(more production more money) และเน้นการใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรบุคคลอย่างสูงสุด เพื่อประโยชน์ขององค์กร จึงได้เสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

ปทัสถานสังคม (ข้อตกลงเบื้องต้นในการทำงาน) คนงานที่สามารถปรับตัวเข้ากับกฎเกณฑ์อย่างไม่เป็นทางการของกลุ่มคน งานด้วยกัน จะมีความสบายใจและเพิ่มผลผลิต มากกว่าคนงานที่ไม่พยายามปฏิบัติหรือปรับตัวเข้ากับกฎเกณฑ์ที่กลุ่มปฏิบัติกัน กฎเกณฑ์เหล่านี้ตกลงกันเองและยึดถือกันภายในกลุ่ม และยังผลให้คนงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วน หนึ่งของพรรคพวก กลุ่มพฤติกรรมของกลุ่มมีอิทธิพลสูงใจและสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลได้ และกลุ่มย่อมมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหาร โดยอาจจะเพิ่มผลผลิตหรือลดผลผลิตก็ได้

การให้รางวัลและการลงโทษ ของสังคมในหมู่คนงานด้วยกัน เช่น การให้ความเห็นอกเห็นใจของกลุ่มแต่ละบุคคล การให้ความนับถือและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม และกลุ่มต่อแต่ละบุคคล มีอิทธิพลต่อคนงานมากกว่าการที่ฝ่าย บริหารจะให้รางวัลเป็นตัวเงินต่อคนงานเหล่านี้

การควบคุมบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าฝ่ายบริหารปรึกษากลุ่มและหัวหน้าของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการนี้ ในอันที่ปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมาย ขบวนการมนุษยสัมพันธ์ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่น่ารัก เป็นนักฟังที่ดี เป็นมนุษย์ไม่ใช่เป็นนาย ต้องให้ข้อคิดแล้วให้คนงานตัดสินใจ อย่าเป็นผู้ตัดสินใจปัญหาเสียเอง ขบวนการมนุษยสัมพันธ์จึงเชื่อว่าการ สื่อข้อ ความอย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับการให้โอกาสคนงานเข้ามา มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา เป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้มาซึ่งการควบคุมบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

การบริหารแบบประชาธิปไตย พนักงาน ทำงานได้ผลงานดีมาก ถ้าเขาได้จัดการงาน ที่เขารับผิดชอบเอง โดยมีการควบคุมน้อยที่สุดจากผู้บริหาร หลังจากที่ได้มีการปรึกษาร่วมกันแล้ว

สรุปได้ว่า Mayo เชื่อว่าหากได้นำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ ให้ถูกต้องแล้ว จะทำให้บรรยากาศในองค์กรอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดีที่สุด คนงานจะได้รับความพอใจ สูงขึ้น และกำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย ผลการทดลองนี้ ได้ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลสำคัญของ กลุ่มทางสังคมภายในองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก “ความรู้สึก” (sentiments) ที่เป็นเรื่องราวทางจิตใจของคนงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคนงานด้วยกัน

2.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มาสโลว์

มีแนวคิดว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลา เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไปอีก ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ตั้งอยู่บนสมมติฐาน ดังนี้ มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีการสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดระดับความต้องการของมนุษย์ไว้ คือ

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ในขั้นแรกนี้องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาความเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีวิตของแต่ละคน

ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเกิดขึ้นตามมา ในความต้องการด้านความปลอดภัยนี้มนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีแก่ร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกายแล้ว มนุษย์เรายังมีความต้องการด้านความปลอดภัยทางความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจอีกด้วย เช่น มีการทำงานที่มั่นคง เป็นต้น

ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก การยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Loves of Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการของคนที่มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยอมรับและมีความสำคัญต่อกลุ่ม และมีอิทธิพลบางประการต่อกลุ่มก็เกิดขึ้น ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการในด้านความรัก ความเป็นเจ้าของ ความรักใคร่ ความเป็นมิตรภาพ ความรักจากเพื่อนร่วมงาน และความต้องการที่

จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน ยอมรับในความสำคัญของตนเองสำหรับองค์กรยอมรับสนองความต้องการดังกล่าวของลูกจ้างได้ โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรมีการยกย่องชมเชยและให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกรับรู้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการอยากเด่นในสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของคนทั้งหลาย หรือการมีตำแหน่งสูงในองค์กร

ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-actualization) เมื่อความต้องการด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม และความมีชื่อเสียงได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่นานคนผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกละพอใจเกิดขึ้น หากว่า เขาไม่สามารถที่จะทำอะไรได้ ตามที่ตนเองอยากทำ คนเราควรจะได้มีโอกาสที่จะพยายามทำเพื่อการมีชีวิตที่ดีขึ้น มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ เช่น ความนึกคิดอยากทำงานที่มีความสำคัญต่อสังคม เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมอีกต่อไป แต่ความต้องการระดับต่ำที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีอิทธิพลต่อผู้นั้นต่อไปอีก กระบวนการดังกล่าวจะดำเนินต่อไปเรื่อยๆ จนกระทั่งถึงระดับความต้องการสูงสุดของตน

2.5 ทฤษฎีความต้องการของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierachy Theory)

ทฤษฎีความต้องการพัฒนาใช้ในปี ค.ศ. 1972 เรียกว่าทฤษฎี อีอาร์จี (ERG: ExistenceRelatedness-GrowthTheory) สืบเนื่องจากได้มีการศึกษาเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow พบว่าไม่ตรงกับทฤษฎีคือการตอบสนองความต้องการ ไม่เป็นไปตามลักษณะตามลำดับขั้นของ Maslow อัลเดอร์เฟอร์จึงได้ เสนอทฤษฎี ความต้องการอีอาร์จี ขึ้น โดยมีความต้องการของบุคคล คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไปได้แก่ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย ความต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย ความต้องการเจริญก้าวหน้า(Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต จะเห็นได้ว่า

ทฤษฎี E R G ของอัลเดอร์เฟอร์ชี้ให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์แตกต่างไปจากทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow แต่อธิบายในขอบเขตที่กว้างขวางกว่า Maslow

2.6 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์เน้นถึงความต้องการ คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น จากการศึกษาของแมคคลีแลนด์พบว่าผู้ที่มีแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จโดยตัวของเขาเองจะมี ลักษณะที่สำคัญ คือ พวกเขาต้องการกำหนดเป้าหมายของพวกเขาเองไม่ต้องการความเลื่อนลอยไร้เป้าหมาย พวกเขาจะไม่กำหนดเป้าหมายที่ยากหรือง่ายต่อความสำเร็จมากจนเกินไป และพวกเขาต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพวกเขา ซึ่งเขาต้องการรู้ว่า เขาทำงานได้ดีแค่ไหนสำหรับผู้บริหารแล้วความต้องการอำนาจจะมีเป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการความสัมฤทธิ์ผลและ ความต้องการผูกพัน ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลีแลนด์เป็นแนวคิดที่กว้างไกล กล่าวคือ คนจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้จะต้องได้รับการปลูกฝังตั้งแต่ครอบครัว โรงเรียน จนถึงองค์กรที่คน ๆ นั้นเขาไปเกี่ยวข้อง

2.7 ทฤษฎีความคาดหวัง ของวรูม (The Expectancy Theory: Vroom,)

วรูม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทนบุคคลจะเลือกรับรู้ตามความ คาดหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด บุคคลจะทำงานหนัก ถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขา จะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้น หรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือการรับรู้ และหวังผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในบุคคลคือ คุณค่าของรางวัลหรือ ความชอบพอในรางวัลการที่จะทำให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถก็ขึ้นอยู่กับศิลปะการบังคับบัญชาของ ผู้บริหาร ซึ่งไม่ใช่แต่อำนาจบาตรใหญ่หรือพระเดชแต่ เพียงอย่างเดียว แต่ต้องใช้พระคุณ หรือการจูงใจควบคู่ไปด้วยกัน โดยการจูงใจที่นิยมใช้โดยทั่วไปสำหรับการบริหารงานอาจเป็น การจูงใจใน รูปแบบตัวเงินและการจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งผู้บริหาร ต้องทำความเข้าใจกันไปเพราะในบางครั้งการจูงใจโดยตัวเงินเพียงอย่างเดียวก็ไม่ อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยาก จะทำงานให้กับองค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารต้องพยายามใช้ การจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินควบคู่กันไปด้วยเช่น คำชมเชยการ มอบ

อำนาจ การให้โอกาสในการบริหารจัดการตนเองการมีส่วนร่วมและการให้ความสำคัญ กับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้โอกาสในการ บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญต่อการสร้างสมดุลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องของการจูงใจที่กล่าวถึงกันมากในการบริหารและพัฒนาองค์กร

2.8 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) เฮอร์ซเบอร์ก

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) สำหรับปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจพนักงานในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเป็นตัวกระตุ้นในการที่ทำให้คนขยันปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้า (Advancement) ลักษณะของงาน (The work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ปัจจัยสุขอนามัย(Hygiene factor)หรือปัจจัยสุขวิทยา หรือปัจจัยการธำรงรักษา(Maintenance factor) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับงาน โดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขวิทยาไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับพนักงานในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) ถือว่าเป็นปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน หากขาดปัจจัยกลุ่มนี้ ประกอบด้วย นโยบายของบริษัทและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relations) เงินเดือน (Salary) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)

ทฤษฎีสองปัจจัยนี้อยู่ภายใต้ฐานคติความต้องการทางจิตวิทยา โดยปัจจัยจูงใจจะทำให้เกิดความพอใจในงาน ขณะที่ความพึงพอใจในงาน เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น พนักงานจะรู้สึกว่ามีแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานมากขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อมีปัจจัยจูงใจมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนั้น เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) ยังกล่าวอีกว่า การที่จะให้มีปัจจัยจูงใจมาก ๆ ได้จำเป็นต้องพัฒนางาน (Job Enrichment) ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อพนักงานทุกคน ทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจงาน นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงแนวความคิดของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) แล้ว จะเห็นว่า ปัจจัยทั้งคู่ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยสุขวิทยาต่างมาจากความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ของมนุษย์นั่นเอง และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดจะเห็นได้ว่า ปัจจัยสุขวิทยาเป็นความต้องการที่เทียบกันได้กับความต้องการระดับต้น ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับความต้องการในระดับสูงตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) สำหรับทฤษฎี

2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ฉะนั้น องค์กรควรจะต้องสนองตอบความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้าง เงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การจัดกิจกรรม งานสังสรรค์ การแข่งขันกีฬา หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

การค้นพบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) สรุปได้ว่า ปัจจัยสุขวิทย์มีขึ้นเพื่อบำรุงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกผิดปกติและเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ ส่วนปัจจัยจูงใจมีขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในผลงานกระตุ้นให้กระตือรือร้นในการทำงานยิ่งขึ้น ดังนั้น ถ้าหากผู้บริหารต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เพื่อให้ผลงานมีคุณภาพสูง ควรจัดให้มีการจูงใจที่เหมาะสม

2.9 ทฤษฎีการจูงใจของ McGregor (McGregor's Theory X and Theory Y) McGregor ได้พัฒนา ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ขึ้น และสามารถ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ทฤษฎี X มีทัศนคติในการมองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยงเพื่อที่จะไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยกับงาน เมื่อมนุษย์ไม่ชอบทำงาน และเห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้นต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ช่มชู้สั่งการและลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำและพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อยแต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออื่นคือความมั่นคงปลอดภัยจากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุมบังคับบัญชา เพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาชี้นำสั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้คือการว่ากล่าวและลงโทษเหตุที่ต้องทำดังนี้โดยมีเหตุผลว่า พื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบคือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่ ทฤษฎี Y มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดีซึ่งตรงกันข้ามกับทฤษฎี X ซึ่งแนวคิดของทฤษฎีนี้สรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตนและเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างาน หรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและบังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่มเป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศหรือบางท้องถิ่นที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณ มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ สมใจเกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยส่วนรวม มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบของตน และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียว น่าจะไม่ใช้ลักษณะที่แท้จริงของเขา การกระทำนั้นๆ น่าจะเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดันบางอย่าง บุคคลในองค์กรแต่ละคน มักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้น ในด้านความสามารถทางการคิดความฉลาดการสร้างจินตนาการความคิดสร้างสรรค์ จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของมนุษย์ในแง่ดีจากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดีและรู้จักความสามารถของตนผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กร

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ศึกษาได้สรุปตาราง เพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของ Maslow และ Gilmer และ Herzberg et al. และพบว่า ทฤษฎีของ Maslow และ Gilmer เป็นเพียงปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งองค์กรต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้เพราะย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ปัจจัยดังกล่าวนี้ มิได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่กลับเป็นปัจจัยสุขวิทยาของ Herzberg et al. ที่ผู้บริหารควรจะต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อเป็นการป้องกันให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และการที่บุคคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์กร ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก โดยหลักการแล้วบุคคลในองค์กรนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงาน

มาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากรทำงาน ทุ่มความสามารถ เพื่องานอย่างเต็มใจ และประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

Maslow (1970)	Gilmer (1971)	Herzberg et al. (1959)
1. ความต้องการทางร่างกาย	1. ความมั่นคงปลอดภัย	ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)
2. ความต้องการด้านความปลอดภัย	2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร
3. ความต้องการทางสังคม	3. การจัดการ	2. การได้รับการยอมรับนับถือ
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ	4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน	3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
5. ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำ ตั้งใจปรารถนา	5. ลักษณะงานที่ทำ	4. ความรับผิดชอบ
	6. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม	5. ความก้าวหน้า
	7. การติดต่อสื่อสาร	ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors)
	8. สภาพการทำงาน	1. เงินเดือน
	9. ลักษณะทางสังคม	2. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
	10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ เกี่ยวเนื่องต่าง ๆ	3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
		4. สถานะของอาชีพ
		5. วิธีการปกครองบังคับบัญชา
		6. นโยบายและการบริหาร
		7. สภาพการทำงาน
		8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
		9. ความมั่นคงในงาน

3. แนวคิดทฤษฎีองค์กร

3.1 ความหมายของทฤษฎีองค์กร

ทฤษฎีองค์กร หมายถึง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่พรรณนาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และรวมถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะว่าเราควรจะทำอย่างไรจึงจะทำให้องค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้องค์กรดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย ในความหมายที่เป็นพื้นฐานที่สุดขององค์กร (Organization) นั้น ก็คือ การที่คนมากกว่าหนึ่งคนได้มาร่วมกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือหลายกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันวัตถุประสงค์นั้นอาจเป็นไปเพียงชั่วคราว หรือต้องใช้เวลายาวนาน อาจมีความยากง่าย หรือจริงจังแตกต่างกันไป จึงได้มีองค์กรเกิดขึ้น แต่ถ้าองค์กรนั้นมีการเติบโตใหญ่ เริ่มมีระบบระเบียบ และการยอมรับจากสังคมมากขึ้น ก็จะมีสถานะ “เป็นทางการ” (Formal Organization) ซึ่งจะต่างจากองค์กรที่ไม่มีการระบุวัตถุประสงค์ และไม่มีการระเบียบในการดำเนินการเอาไว้ หรือมีการยอมรับกันแต่อย่าง “ไม่เป็นทางการ” (Informal Organization) ซึ่งองค์กรอย่างไม่เป็นทางการเหล่านี้ อาจได้แก่ กลุ่มเพื่อน วงแชร์ การนัดเล่นไพ่ หรืองานเลี้ยงฉลอง เป็นต้น ซึ่งองค์กรอย่างไม่เป็นทางการเหล่านี้ อาจเป็นสิ่งที่อยู่มีส่วนซ้อนอยู่ในระบบขององค์กรที่เป็นทางการอยู่แล้วด้วย เช่นภายในองค์กรอย่างเป็นทางการนั้น อาจมีการเกาะกลุ่มเกิดองค์กรอย่างไม่เป็นทางการขึ้นได้ เมื่อแต่ละคนได้ทำงานด้วยกัน มีการพบปะกัน และอาจมีผลประโยชน์ หรือความสนใจสอดคล้องกัน ก็คบค้าสมาคมกันไป องค์กรอย่างเป็นทางการอาจได้แก่ หน่วยงานราชการ บริษัทห้างร้าน อุตสาหกรรม วัด โรงเรียน มูลนิธิ สมาคม สถาบัน ฯลฯ

ด้าฟท์ (Richard L. Daft) กล่าวว่า “ทฤษฎีองค์กร” ไม่ใช่ที่รวมข้อความจริง (not a collection of facts) แต่เป็นวิธีการคิดเกี่ยวกับองค์กร (a way of thinking of organizations) “ทฤษฎีองค์กร” หมายถึง วิธีการที่จะทำความเข้าใจ (see) และวิเคราะห์องค์กร (analyze) ให้ถูกต้องและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบ (patterns) และกฎเกณฑ์ในการออกแบบองค์กร และพฤติกรรมขององค์กร เขาได้อธิบายเพิ่มเติมว่าปราชญ์เกี่ยวกับองค์กร (organization scholars) ได้พยายามค้นหากฎเกณฑ์ นิยาม วัด และทำให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรเป็นข้อเท็จจริงให้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามข้อความจริงที่ค้นพบจากการวิจัย ยังมีความสำคัญน้อยกว่ารูปแบบในทางวิชาการที่จะทำให้เราเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร

รอบบินส์ (Stephen P. Robbins) และบานเวล (Neil Barnwell) ได้นิยามว่า “ทฤษฎีองค์กร” เป็นสาขาวิชาที่ศึกษาโครงสร้าง และออกแบบองค์กร ซึ่งเป็นทั้งลักษณะของการพรรณนา (descriptive) และการอธิบาย (prescriptive) เกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ขององค์กร โดยพรรณนาให้เห็นว่าองค์กรออกแบบอย่างไร และจะปรับปรุงองค์กรพร้อมกับเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กรได้อย่างไร

โจนส์ (Gareth R. Jones) ได้นิยามความหมายของ “ทฤษฎีองค์กร” ว่า หมายถึง การศึกษาวิธีการกำหนดหน้าที่ขององค์กรว่า ส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ทำงานในองค์กรอย่างไร และส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างไรในระหว่างการดำเนินงาน เขาได้อธิบายให้เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีองค์กร สามารถที่จะวิเคราะห์โครงสร้าง และวัฒนธรรมขององค์กร การวินิจฉัยปัญหา และการวิเคราะห์กระบวนการในการออกแบบองค์กร และการปรับปรุงองค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

โดยสรุป จากการนำเสนอานิยามของทฤษฎีองค์กร จากปราชญ์ทางองค์กรข้างต้น ที่นับว่ามีความครอบคลุมพอสมควร และสรุปได้ว่า ทฤษฎีองค์กร หมายถึง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่พรรณนาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และรวมถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะว่า เราควรจะทำอย่างไรจึงจะทำให้องค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์กรดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย

3.2 ลักษณะและประเภทขององค์กร

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (Richard M. Steers) กล่าวถึงลักษณะขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

ลักษณะองค์กร โครงสร้างขององค์กรเป็นกระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการในองค์กร โดยการจัดสายงาน การแบ่งงานและความเหมาะสมของบุคคล เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เป็นการนำเอาเครื่องมือหรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการศึกษาลักษณะขององค์กร จะต้องพิจารณาการจัดโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงการจัดวางรูปแบบขององค์กร ระเบียบ วิธีปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจนระบบความสัมพันธ์ระหว่างงานในหน้าที่และบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานบังเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน ด้วยการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กร โครงสร้างองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กรที่ดีนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารขององค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยให้การบริหารงานทำได้ง่ายขึ้น ทราบว่าใครมีหน้าที่อะไร มีความรับผิดชอบในเรื่องใด ทำให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนและก้าวถ่างกัน นอกจากนี้ การที่องค์กร

มีโครงสร้างที่ดีย่อมมีความพร้อมที่จะปรับตัวและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เหมาะสม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ซึ่งการออกแบบองค์กรพื้นฐานอาจจัดเป็น 3 ประเภท ได้แก่ องค์กรแบบหน้าที่ องค์กรแบบกลุ่มงานเฉพาะกิจ และองค์กรแบบเมทริกซ์

ลักษณะสภาพแวดล้อมพิจารณาได้จากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพการณ์ ด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยด้านนโยบายของรัฐ เช่น นโยบายการคลัง นโยบายการเงิน และการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่าง ๆ ปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสภาพสังคมและปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น นโยบายขององค์กรคู่แข่ง ตลาดแรงงาน แนวโน้ม ของประชากร และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร ซึ่งหมายถึงความรู้สึกหรือคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ แบบของความเป็นผู้นำ นโยบาย ค่านิยม โครงสร้างขององค์กร และคุณลักษณะของสมาชิก

ลักษณะพนักงานในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรรวมถึงความสนใจต่อเป้าหมายขององค์กร การปฏิบัติงาน เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของพนักงาน ลักษณะพนักงานในองค์กรเป็นตัวแปรที่สตีร์ (Steers) เสนอว่ามีความสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จ คู่ความล้มเหลวขององค์กร โดยเกี่ยวเนื่อง คือความปรารถนาของบุคคลากรที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิก ขององค์กรต่อไป และความปรารถนาของพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ การวางแผน การกำหนดนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติเป็นเรื่องที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้มีเป้าหมายที่แน่นอน เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดแผน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจนการควบคุมขององค์กร หมายถึง การมีข้อมูลป้อนกลับ และวงจรการควบคุมแฝงอยู่ในระบบขององค์กร เพื่อช่วยให้ทราบว่าการดำเนินงานอยู่ในทิศทางใด ตรงกับเป้าหมายหรือไม่ โดยกระบวนการในการควบคุมนั้นสามารถแบ่งออกได้คือการกำหนดมาตรฐาน การประเมินผลงาน และการปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปจากมาตรฐาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของพนักงานในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร โดยการสื่อสารเป็นการติดต่อส่ง

ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ข่าวสารข้อมูล และลักษณะท่าทางต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดย มีวัตถุประสงค์ให้อีกฝ่ายเกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งการสื่อสารถือว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีไว้เพื่อเป็นเครื่องหล่อหลอม เชื่อมโยง และประสานกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารดำเนินการอยู่เข้าด้วยกัน ภาวะผู้นำและการตัดสินใจตกลงใจ หมายถึง ลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิผล ซึ่งก็คือความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกต้องกาลเทศะ และเป็นที่ยอมรับได้ ภาวะผู้นำยังเป็นการใช้ศิลป์ และกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่ม เพื่อดำเนินกิจกรรมไปสู่ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ เป็นความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย เป็นต้น

ฮอดจ์ แอน โชนี และเกลส์ฮอดจ์ (Hodge) แอนดี โชนี (Anthony) และเกลส์ (Gales) กล่าวว่า แม้จะมีการนำเสนอประวัติความเป็นมาของทฤษฎีองค์กร (Evolution of Organization Theory) ที่อาจจะคล้ายคลึงกันหรือมีความซ้ำซ้อนกันอยู่มาก (Overlap) กับประวัติความเป็นมาของการบริหาร (Evolution of Management) แต่ก็เป็นการจำเป็นต้องมีการนำเสนอตามนัยข้างต้น ทั้งนี้เพราะวิชาดังกล่าวมีที่มาของกรอบความคิดจากที่เดียวกัน โดยเฉพาะในแวดวงทางการบริหาร แล้วเรายอมรับว่าทฤษฎีองค์กรเป็นหนึ่งในทฤษฎีการบริหารความเป็นมาของทฤษฎีองค์กรเริ่มต้นขึ้นในสมัยราชวงศ์จีน (China) และกรีกโบราณ (Greece) แต่หากพิจารณาในแง่หลักฐานทางวิชาการจริง ๆ นั้นมีความชัดเจนในยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) ที่เริ่มมีระบบการทำงานในลักษณะของการแบ่งงานกันทำ ซึ่งความเป็นมาของทฤษฎีองค์กรตามนัยนี้มีสาระ ดังนี้

1. ทฤษฎีการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor)

แนวความคิดในการพัฒนากรอบความคิดของทฤษฎีองค์กร มีความชัดเจนในระหว่าง ค.ศ. 1723-1790 สมัยของอดัมสมิธ (Adam Smith) โดยให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Greater Efficiency) ในโรงงานด้วยวิธีการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) การบรรจุพนักงานให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ตามความชำนาญ (specialization) โดยในแผนกหนึ่ง ๆ ควรมีพนักงานประมาณ 10 คน และมอบหมายให้แต่ละแผนกที่รับผิดชอบการผลิตเฉพาะทาง เช่น แผนกที่ รับผิดชอบการผลิตเข็มหมุด สามารถผลิตได้ถึงวันละ 48,000 เข็ม วิธีการนี้เป็นพื้นฐานสำคัญของทฤษฎีองค์กรในสมัยต่อมา

2. ทฤษฎีการจัดองค์กรขนาดใหญ่ (Bureaucracy)

ในระหว่าง ค.ศ.1864 ถึง 1920 นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน คือแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) เป็นผู้วางรากฐานทฤษฎีองค์กรที่สำคัญยิ่งท่านหนึ่ง โดยเฉพาะแนวความคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรขนาดใหญ่ (Bureaucracy) ถือว่าเป็นรูปแบบขององค์กรในอุดมคติ (The Ideal form of Organization) ทฤษฎีนี้มีชื่อเสียงมากที่สุดในช่วงทศวรรษ 1800 ส่วนพัฒนาการที่สำคัญของทฤษฎีเกิดขึ้นจากปัญหาขององค์กร ที่ฝ่ายบริหารมักจะชื่นชอบการนำ “ระบบพรรคพวก หรือ ระบบอุปถัมภ์ (Favoritism)” เข้าไปใช้ในการบริหารงานขององค์กรที่ยาวนาน และปัญหาการบริหารงาน “ระบบอัตวิสัย (Subjectivity) ที่เข้าไปครอบงำความเป็นวัตถุ นิสัย (Objectivity) ขององค์กร การเติบโตของระบบดังกล่าวต่อเนื่องกันมาถึง “สมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution)” และปรากฏชัดเจนว่า การใช้ระบบอุปถัมภ์ในการบริหารงานนำไปสู่ความไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน (Inefficiency) เวเบอร์ จึงนำเสนอแนวความคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เรียกว่า “ทฤษฎีการจัดการองค์กรขนาดใหญ่ (Bureaucracy)” เป็นทฤษฎีองค์กรที่มีความเป็นเหตุเป็นผล (rational) และเป็นทางเลือกที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)

3. ทฤษฎีองค์กรในกลุ่มคลาสสิก (The Classical School) ทฤษฎีองค์กรกลุ่มคลาสสิก มีนัยแห่งการนำเสนอที่แตกต่างกันแยกเป็น 2 ทฤษฎีกล่าวคือ

3.1 ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (The Scientific Management) มีบุคคลที่เป็นแกนนำสำคัญ และเป็นผู้วางรากฐานของทฤษฎี คือ เฟรดเดอริก เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) เขาเสนอให้เห็นว่า จุดเน้นที่สำคัญของทฤษฎี (focus) คือ การสร้างประสิทธิภาพ การทำงานอย่างมีความเป็นเหตุเป็นผลของพนักงานในระดับปฏิบัติการในองค์กร (the lowest of organization) เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

3.2 ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Theory) เป็นการนำเสนอตัวแบบทฤษฎีองค์กรตามทัศนะของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) ที่มีจุดเน้นความเป็นเหตุเป็นผลในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร (Top Management) โดยเสนอแนะให้เห็นว่าผู้บริหารมีภารกิจที่สำคัญในการบริหารงานอย่างไร

4. ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (The Human Relations School) ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เป็นทฤษฎีที่มุ่งสำรวจบทบาทของกระบวนการกลุ่ม (group process) และกระบวนการทางสังคม (social process) ของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีนักทฤษฎีองค์กรจำนวนมากที่พัฒนา และผลิตผลงานต่าง ๆ ออกมาสนับสนุนแนวความคิดนี้ ผลงานที่ได้รับการยอมรับว่าดีเด่นมากที่สุดเป็นการวิจัยของ เมย์โย (Elton Mayo) โรเอธลิชเบอร์เกอร์ (Roethlisberger) และดิกสัน (Dickson) ทำการศึกษาวิจัย

ที่บริษัทเวสเทิร์นอีเลกทริก (Western Electric) และภายใต้ชื่องานวิจัยว่า “การศึกษาแห่งฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies)” งานวิจัยนี้สนใจศึกษาปัญหาความเป็นเหตุเป็นผลในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์แต่สิ่งที่นักวิจัยกลุ่มนี้ค้นพบกลายเป็นเรื่องของ “การสร้างปฏิสัมพันธ์ของกลุ่ม Group Interactions” และ “การสร้างบรรยากาศในการทำงาน (Social Climate)”

5. ทฤษฎีนวสมัย (The Contingency School) ทฤษฎีนวสมัยเชื่อว่า “การธำรงรักษา สัมพันธภาพที่ดีระหว่างคุณลักษณะที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์กร ไว้ด้วยกันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สัมพันธภาพระหว่างโครงสร้าง (structure) ขนาด (size) เทคโนโลยี (technology) และ สภาพแวดล้อม (environment) เป็นสิ่งที่ต้องขึ้นอยู่กับ (dependent upon) สถานการณ์ (situation)” นักทฤษฎี นวสมัยปฏิเสธ (reject) ตัวแบบวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว (the one-best-way model) ดังนั้น นักทฤษฎีและผู้บริหาร จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายวิธีการจัด โครงสร้างที่เหมาะสมขององค์กร ภารกิจของนักทฤษฎีองค์กรนวสมัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อย่างมีเหตุผลและต้องสนใจกับเทคโนโลยีขององค์กร (technology) สภาพแวดล้อมภายนอก (external environment) เป้าหมายขององค์กร (goals) ขนาดขององค์กร (organizational size) และวิธีการที่ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์กร (organizational structure) หลักพื้นฐานของทฤษฎีนี้เป็นการพิจารณา ว่า โครงสร้างขององค์กรที่ต่างกันจะมีความเหมาะสมกับเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน อย่างไร ก็ตาม โครงสร้างขององค์กรต่างๆ ในโลกนี้มีความสลับซับซ้อน (complex) และมีความไม่แน่นอน (uncertainty)

แนวคิดของ Amitai Etzioni นักสังคมวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบียเมืองนิวยอร์ก ได้ให้ความเห็นว่า องค์กรมีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างกันเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ควบคุมองค์กรที่จะต้องใช้อำนาจหน้าที่เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรเกิดความยินยอมที่จะปฏิบัติตาม ความยินยอมนี้จะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นกับประเภทขององค์กรเหล่านั้น และจำแนกประเภทขององค์กรเอาไว้เป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1) องค์กรที่ใช้กำลังบังคับ เพื่อให้คนทำตาม (Coercive Organizations) องค์กรประเภทนี้ที่ชัดเจน ได้แก่ คุกสถานกักกันค่ายเชลยศึก เป็นต้น

2) องค์กรที่เน้นการให้ค่าตอบแทนเพื่อให้คนทำตาม (Utilitarian Organizations) องค์กรประเภทนี้ได้แก่ องค์กรห้างร้าน อุตสาหกรรม และงานบริการทั้งหลาย ที่คนทำงานให้โดยมีค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำตามให้กับองค์กร

3) องค์กรที่เน้นนามธรรมเป็นผลตอบแทนในการทำให้คนทำตาม (Normative Organizations) สิ่งที่เป็นนามธรรมนั้นมีได้หลายอย่าง มันอาจเป็น เกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับคำ

สรรเสริญ การได้ความสุขใจ การอุทิศให้กับส่วนรวมองค์กรประเภทนี้ได้แก่วัดพรตการเมืองมูลนิธิ อาสาพัฒนา เป็นต้น

4) องค์กรแบบคู่หรือองค์กรประเภทลูกประสม (Dual compliance Organizations) คือ องค์กรที่มีลักษณะความยินยอมแบบผสม ระหว่างสองแบบรวมอยู่ในองค์กรเดียวกัน เป็นองค์กรที่มีการใช้ระบบที่ทำให้คนเข้าร่วมด้วย หรือยอมตามกลุ่มจากแรงหลายทาง เช่น ให้ได้ทั้งค่าตอบแทนที่เป็นเงินทอง คำนวณเป็นผลตอบแทนได้ และการให้ทั้งชื่อเสียงเกียรติยศ เช่นมหาวิทยาลัย องค์กรวิชาชีพ เช่นแพทย์ วิศวกร นักประดิษฐ์ หรือเป็นกองทัพในยามสงคราม คือถ้ารบชนะก็ได้เกียรติยศ และชื่อเสียงแต่ถ้าหนีสงครามหนีทัพก็มีสิทธิถูกขึ้นศาลทหาร เป็นต้น

สำหรับทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) ทฤษฎีบริหารแบบทฤษฎีองค์กรสามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 3 กลุ่ม คือทฤษฎีองค์กรแบบประเพณีนิยม ทฤษฎีองค์กรกึ่งประเพณีนิยม และทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่

1. ทฤษฎีองค์กรแบบประเพณีนิยม (Classical Organization Theory) ลักษณะสำคัญของทฤษฎีถือว่าองค์กรเป็นผลที่เกิดจากความคิดที่ใช้เหตุผลเป็นทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทฤษฎีนี้ถือว่า “คน” เป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป็นเพียงเอกบุคคล ผู้ที่ยึดทฤษฎีนี้เชื่อว่า การคัดเลือก การฝึกอบรม และการแนะนำ จะทำให้คนปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เป็นทฤษฎีตามกฎหมาย อำนาจหน้าที่ที่กำหนดตามกฎหมายมีความเคร่งครัดในระดับสูงทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็นทฤษฎีย่อย 2 ทฤษฎีคือ

1.1 ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ค่าตอบแทนทางวัตถุสิ่งของมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการออกแรงทำงาน คนเป็นเพียงเครื่องมือเท่านั้นการให้เงินจึงถือว่าเป็นการจูงใจ และการให้เงินต้องจ่ายตามประมาณงาน

1.2 ทฤษฎีการจัดองค์กรอย่างมีระบบ ทฤษฎีนี้ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรแบบเป็นทางการเน้นการแบ่งงานกันทำคนละส่วน มีการแบ่งสายงานและการมอบอำนาจอย่างมีระบบ

2. ทฤษฎีกึ่งประเพณีนิยม (Neo-Classical Organization Theory) ทฤษฎีนี้ยังสนใจโครงสร้างตามแบบแผน และการคิดตามหลักเหตุผลบ้าง แต่ศึกษาเพิ่มเติมว่าทำอย่างไรจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์หลักได้เร็วขึ้น ทฤษฎีนี้จึงหันมาสนใจคนมากขึ้นเพราะได้มีการพิจารณาว่าการแบ่งงานกันทำ อย่างเด็ดขาดนั้นจะทำให้คนหมดกำลังใจรู้สึกโดดเดี่ยวและต้องทำงานหน้าที่เดียว ซ้ำซากไม่สนุกสนานเพราะไม่มีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ทฤษฎีนี้คำนึงผลที่เกิดจากการมอบอำนาจว่า ถ้ามอบอำนาจมากเกินไปก็ไม่พอใจ ถ้าไม่มอบอำนาจก็จะขัดเคืองใจ ทฤษฎีนี้ยอมรับว่าบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรย่อมมีความขัดแย้งกัน ซึ่งทฤษฎีแรกไม่ยอมรับว่ามีความ

ขัดแย้งทฤษฎีนี้เชื่อว่าการแก้ไขความขัดแย้งนั้นควรใช้วิธีประหม่าปรึกษาหารือกัน และต้องใช้การสื่อสารที่ดีแต่บางครั้งความขัดแย้งก็ทำให้เกิดผลดีได้เช่นกัน ทฤษฎีนี้จึงประเพณีนิยมนี้ให้ความสำคัญแก่เป้าหมายมากกว่าวิธีการ ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเสนอให้ ผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรมีอำนาจมากกว่าผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับวิธีการเช่น คณะกรรมการอำนวยการขององค์กรธุรกิจมีอำนาจในการควบคุมนักวิชาการและนายช่างเทคนิคต่างๆขององค์กร เป็นต้น นักทฤษฎีก็ประเพณีนิยมแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกยึดหลักการตามแบบแผน ส่วนกลุ่มหลังซึ่งจะเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เพราะจะให้ความสำคัญแก่คน โดยถือว่าคนมีความสำคัญมากที่สุด แนวคิดของกลุ่มหลังรู้ว่าคนย่อมต้องการสิ่งอื่นอีกหลายอย่างเป็นแรงจูงใจมากกว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุ เช่น การได้พบปะพูดคุยกัน ทฤษฎีนี้จึงเน้นการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กรและการเป็นผู้นำมากกว่าสิ่งอื่น การเริ่มต้นมนุษยสัมพันธ์ คือ ผลการวิจัย Hawthorne Studies ของ Elton Mayo ผลสรุปจากการทดสอบพบว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุไม่ได้ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่สิ่งสำคัญที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นคือปัจจัยทางสังคมซึ่งอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

3. ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization Theory) เป็น ทฤษฎีผสมผสานระหว่างทฤษฎีที่ 1 และทฤษฎีที่ 2 ทฤษฎีนี้ เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทฤษฎีดังกล่าว เช่น

3.1 ทฤษฎีตามแบบแผนนั้นให้คนงานแบ่งงานกันเด็ดขาด คือทำงานโดยใช้ทักษะเดียวซ้ำ ๆ เช่น ผลิตวงล้ออย่างเดียว หรือทำเบาะรถยนต์อย่างเดียว ทำให้เกิดความจำเจซ้ำซาก ส่วนทฤษฎีองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันทำงาน ทำให้คนงานได้ทักษะการทำงานหลายทักษะ และมีโอกาสติดติดสัมพันธ์กัน แต่ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ยอมรับว่าการหมุนเวียนหน้าที่หรือทำงานเป็นกลุ่มก็ยังคงมีความซ้ำซากอยู่นั่นเอง

3.2 ทฤษฎีนี้ยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

3.3 ทฤษฎีนี้เล็งเห็นปัญหาว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการผสมผสานระหว่างองค์กรเป็นทางการและองค์กรไม่เป็นทางการ เนื่องจากองค์กรแบบประเพณีนิยมสนใจองค์กรเป็นทางการที่เป็น โครงสร้างทั้งหมด (Macro Organization View) แต่ทฤษฎีองค์กร กึ่งประเพณีนิยมหรือทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์สนใจองค์กรไม่เป็นทางการ และมุ่งศึกษาเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่ง โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเป็นระบบย่อย (Micro Analysis) ส่วนทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ใช้ข้อมูลที่ศึกษาในระบบย่อยมาอธิบายระบบใหญ่และนำมาประกอบการตัดสินใจจัดวางตัวบุคคลในองค์กร เป็นต้น

3.4 ทฤษฎีนี้ได้ขยายการศึกษาครอบคลุมถึงองค์กรอื่นๆ นอกเหนือจากโรงงาน และได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลเหนือองค์กรองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีต่างๆ

3.3 ความสำคัญของพฤติกรรมองค์กร

ผู้บริหารในยุคแรก ๆ มองบุคคลว่าเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า วิธีการบริหารดังกล่าวไม่ได้ให้คำตอบทั้งหมดกับการบริหาร จึงหันมาสนใจศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ โดยมองว่ามนุษย์มีความแตกต่างกัน และมีศักดิ์ศรี จึงเน้นการเอาใจมนุษย์อย่างมากจนไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน โครงสร้างและเทคโนโลยี ซึ่งก็พบว่า การให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์กร ซึ่งการศึกษาดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ โดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมองค์กร เพื่อเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์กรให้ได้ผลดี คำว่า “พฤติกรรมองค์กร”(Organizational Behavior) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Middlemist and Hitt (1988: 5) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์กรเป็น การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์กร ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ พนักงาน เพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กรนั้นๆ

Moorhead and Griffin (1995: 4) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์กรว่าเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับองค์กร และตัวองค์กรเอง ซึ่งการศึกษาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว จะทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมองค์กรในภาพรวม

หัสติน แก้ววิชิต (2559: 4) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์กรว่าเป็นการวิเคราะห์ผลกระทบของบุคคล กลุ่มและโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์กร อาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของพนักงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม ทั้งนี้การศึกษานี้สามารถทำการศึกษาเฉพาะพฤติกรรมในแต่ละระดับได้ เช่น ศึกษาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่แต่ละ

คนที่ปฏิบัติงานในองค์กรศึกษาพฤติกรรมของแต่ละกลุ่มวิชาชีพหรือแต่ละกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร หรือสามารถศึกษาพฤติกรรมขององค์กรในภาพรวม อย่างไรก็ตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคลย่อมได้รับผลกระทบจากกลุ่มและองค์กร พฤติกรรมของกลุ่มย่อมได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และองค์กรในขณะเดียวกันพฤติกรรมองค์กรย่อมได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมระดับบุคคล และกลุ่มเช่นกัน ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรในแต่ละระดับควรให้ความสนใจกับส่วนประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อช่วยให้มีความเข้าใจในพฤติกรรมที่ศึกษาอย่างแท้จริงการศึกษาพฤติกรรมองค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหารดังต่อไปนี้คือ

1. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อนและจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ทำให้สามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์และความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่นซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

2. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผนการจัดองค์กร และการควบคุมให้มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถทำนายได้ว่า ถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใดเข้าไป จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์กรด้วยการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงานได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัลเป็นต้น

3. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร การเข้าใจกระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลกระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและวัฒนธรรมภายในองค์กร พฤติกรรมที่เกี่ยวกับอำนาจและการเมืองภายในองค์กร จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการ

ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหาร บุคคลอื่น และสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมา และบุคคลอื่นและสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกประเทศ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ฯลฯ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไปและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์กร ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้ ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร เพราะจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจบุคคลอื่น และสภาวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ (องค์กรสมัยใหม่ Modern Organization)

ในปัจจุบันการพัฒนาองค์กรของไทยได้รับเอาแนวคิดการบริหารจากต่างประเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะดำรงสถานภาพทางการแข่งขัน หรือกล่าวอีกนัยคือ เพื่อความอยู่รอดในกระแสการแข่งขันอันเชี่ยวกรากในระบบทุนนิยม (Capitalist) ดังนั้นสถานภาพที่องค์กรต้องการคือ การสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรนั่นเองในทัศนะของผู้เขียนเห็นว่าเครื่องมือทางด้านการบริหารประการหนึ่งที่จะสามารถมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับความสำเร็จอันยั่งยืนคือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยภาครัฐได้กำหนดให้มีการตราไว้ในกฎหมายคือพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 มาตรา 11 “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ

ราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน”จากภาวะปัจจัยต่างๆจึงทำให้เกิดความปรารถนาที่จะสร้างและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ พนักงานสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างผลงานได้ตามความปรารถนาอีกทั้งเป็นแหล่งสร้างความคิดทางปัญญา โดยการเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน

ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่ควรมีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การเป็นองค์กรที่อาศัยความเข้าใจและความมุ่งมั่นในการทำระบบย่อยทั้ง 5 ระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ อัน คือ การเรียนรู้ (Learning) องค์กร(Organization) คน(People) ความรู้(Knowledge) และเทคโนโลยี (Technology) ให้ตัวขับเคลื่อน และพัฒนาองค์กร เพราะการเรียนรู้ประเภทนี้ไม่สามารถ จะเกิดขึ้นและไม่สามารถคงอยู่ได้ หากปราศจากความเข้าใจ และการพัฒนาระบบย่อยที่สัมพันธ์กัน ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้เรียนรู้ Peter M. Senge กล่าวว่า ใ้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้คือ “องค์กรที่พนักงานสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างผลงานได้ตามความปรารถนา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญฤตา กุลสรัลพร (2562) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทอนิลา เชม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขวิทยาอยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน อายุงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยแรงจูงใจมีระดับความสัมพันธ์มากในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ปัจจัยสุขวิทยา ระดับความสัมพันธ์สูงมากในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน แรงจูงใจในเรื่องความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน โอกาสใช้ความสามารถพิเศษ เพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จงานที่ทำตรงกับสาขาที่ท่านเรียนจบและใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ โอกาสได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะการพิจารณาความดีความชอบโดยยึดหลักคุณหลักคุณธรรม งานที่ทำมีเกียรติมีชื่อเสียง และมีโอกาสได้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เมื่อทำงานได้ดีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน งานที่ทำก่อให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญหัวหน้างานมีความยุติธรรม และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ปรับเงินเดือนตามฐานอย่างเหมาะสม ได้รับ โบนัส เงินพิเศษอุปกรณ์เครื่องในการทำงานครบและมีความ

ปลอดภัย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีการวางตัวและการให้คำปรึกษาของหัวหน้าความภาคภูมิใจในอาชีพงานที่ทำมีความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทอนิลาเยมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อารียา การดี (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ผลการศึกษา พบว่า (1) ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูและบุคลากร โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ครูและบุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ตำแหน่งงานและอายุในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยองค์กรส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 คิดเป็นร้อยละ 65.90 โดยปัจจัยองค์กรด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะบุคลากรในองค์กร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของของครูและบุคลากร อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธันวี ประกอบของ. (2560). ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นภาพรวมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ภาพรวมเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความต้องการ ที่จะ เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับ มากที่สุดในด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศอายุระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ0.05

ฉิสาภัทร ม่วงคำ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย โดยรวมอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพกาย และด้านจิตใจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานมีความเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ในทุกกลุ่มหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ส่วนสถานภาพและระดับการศึกษา มีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทุกกลุ่มหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดีไม่แตกต่างกัน

ทัศนีย์ชาติไทย (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตโดยรวมได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อม โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้า การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่แตกต่างกัน

พัศตร์พิมล สมบัติใหม่ (2558) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ได้แก่ เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05

กาญจน์ภา จวีร์รักษ์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก ผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งแบ่งเป็น 1. ด้านการยอมรับนับถือ 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบและความมั่นคงในงาน 4. ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และ 5. ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งแบ่งเป็น 1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถและ 4. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในทางบวก ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วาริณี โพธิราช (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่า ลูกจ้างในมหาวิทยาลัยฯ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเฉพาะด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งประเด็นที่ลูกจ้างในมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เรื่องความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นชาติไทย เห็นด้วยในระดับมาก

โดยภาพรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จากการแจกแจงความถี่แบบ 2 ทาง (Crosstabs) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลางถึงสูงมากกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยสาขาวิชา ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานการปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคง สถานะทางอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงสูงมากกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อนันต์ แม่กอง. (2558). ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ในภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก มี 2 ด้าน คือ ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านประชาธิปไตยให้หน่วยงานส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าใน

งาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมาขอย โดยรวมพบว่า 1) บุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอมาขอยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน และตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จิรนนท์ ศรีจิริต (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีองค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและแสดงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม/การทำงานที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม ด้านสถานที่ทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคล และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน การปกครองบัญชา ด้านจังหวะชีวิต ความเป็นส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) พยาบาลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพยาบาลที่มีหน่วยงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนทั้ง โดยรวม และรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับ ก่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กฤษวิตร ประเสริฐยา (2556) วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตในการ ทำงานของพนักงานบริษัท โทโตะคุ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพ ชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มี เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มี อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้าน สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และฝ่าย/แผนกที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มี สถานภาพการสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มี ความ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการ

ทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น และด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม องค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง

สายชล คงทิม (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับแรกคือ ด้านลักษณะงานที่ให้ผลประโยชน์ต่อสังคม เป็นด้านที่ข้าราชการคิดเห็นว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี เช่นกัน ถัดมาคือ ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิต ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง ด้านการพัฒนา ความรู้ความสามารถและเพิ่มศักยภาพของบุคคล และอันดับสุดท้าย คือด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะพนักงานในองค์กร และด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานมีผลในเชิงบวกต่อ ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถร่วมพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 72

5. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี และหลักการต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

สำหรับตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ผู้วิจัยเสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) เฮอร์ซเบอร์ก ที่พูดถึง ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) โดยปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจพนักงานในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับ 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความรับผิดชอบ และ 5) ด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสุขวิทยา เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับงานโดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจ และผู้ศึกษาจะคัดเลือกปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร และไม่เป็นปัจจัยที่ซ้ำซ้อนกัน ซึ่ง ประกอบด้วย 1) ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ 2) ด้านความสัมพันธ์

กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านการปกครองบังคับบัญชา และ 4) ด้านนโยบายการบริหาร 5) สภาพการทำงาน 6) ความมั่นคง 7) สถานะทางอาชีพ 8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยด้านองค์กร ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (Richard M. Steers) กล่าวถึงปัจจัยด้านองค์กรว่าเป็นกระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการภายในองค์กร โดยการจัดสายงาน การแบ่งงานและความเหมาะสมของบุคคล เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เป็นการนำเอาเครื่องมือหรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการดำเนินต่างๆภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประกอบด้วย 1) ลักษณะองค์กร 2) ลักษณะสภาพแวดล้อม 3) ลักษณะบุคลากรในองค์กร และ 4) นโยบายการบริหาร และการปฏิบัติงาน

สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) โดยได้กล่าวไว้ว่าเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาจากคุณลักษณะความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งการที่บุคคลที่จะคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน ได้แก่ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม 2) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 3) โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง 4) ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง 5) การประสบความสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ 6) เคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงาน และมีความยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ 8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยดำเนินการตามวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร 24 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 15,604 คน

(ข้อมูล ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.tigerkingdom.com/Home.htm>)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือมีความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สูตรที่ใช้คำนวณ เป็นดังนี้

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

โดย e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{15,604}{1 + 15,604(0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 390 คน

และเพื่อให้ง่ายในการแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูล จำนวน 400 คน

1.2.2 การเลือกตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น และใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนจากขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยวิธีการเลือกกลุ่มพนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหาร ซึ่งปฏิบัติงานอยู่กลุ่มบริษัทประกันชีวิตที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีความเหมาะสมสำหรับการศึกษา จำนวน 4 บริษัท

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควต้า โดยเลือกสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทประกันภัยทั้ง 4 บริษัท จำนวน บริษัทละ 100 คน เท่า ๆ กัน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหาร ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทประกันภัยทั้ง 4 บริษัท โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ เก็บข้อมูลตามจำนวนการสุ่มแบบโควต้า ในขั้นตอนที่ 2

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยองค์กร โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

ปัจจัยสุขวิทยา ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) การปกครองบังคับบัญชา 4) นโยบายการบริหาร 5) สภาพการทำงาน 6) ความมั่นคง 7) สถานะทางอาชีพ 8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 38 ข้อ

และแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ได้แก่ 1) ลักษณะองค์กร 2) ลักษณะสภาพแวดล้อม 3) ลักษณะบุคลากรในองค์กร 4) นโยบายการบริหาร และการปฏิบัติงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ 6) เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ 8) ความเกี่ยวข้องกับสังคม มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 31 ข้อ

ในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 นี้ ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณา แสดงความคิดเห็น ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานว่าอยู่ในระดับใด โดยผู้วิจัยได้จัดแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|--------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็น มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็น มาก |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็น ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็น น้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็น น้อยที่สุด |

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2.2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปขอรับคำปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้น จึงนำมาปรับปรุงและแก้ไข

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้าน เนื้อหา (Content validity) เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และตรวจสอบหา ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วย IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ค่า IOC ของแบบสอบถามที่มีค่าคะแนนอยู่ในระหว่าง 0.66 – 1 จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้

2.2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 รายแล้ว นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบารค (Cronbach's Alpha) โดยโปรแกรม SPSS โดยกำหนดให้มีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป จึงสามารถนำไปใช้ได้ (ไพศาล วรคำ, 2559) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับนี้ได้เท่ากับ .912 ได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัทซ์ (Cronbach's Alpha)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ตัวแปรอิสระ	
ปัจจัยจิตใจ	.921
ปัจจัยสุขวิทยา	.857
ปัจจัยด้านองค์กร	.897
ตัวแปรตาม	
คุณภาพชีวิตการทำงาน	.871
รวมทั้งฉบับ	0.912

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง นำมา กำหนดกรอบแนวคิด และเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ได้ประสานไปยังฝ่ายบุคคลของบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์กับ พนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยผู้วิจัยแจก QR Code สำหรับการเข้าตอบแบบสอบถาม แก่พนักงานใน ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และทางไลน์ ระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม 2564 ถึง วันที่ 15 สิงหาคม 2564 โดยได้รับกลับคืนมาจำนวนทั้งหมด 400 ฉบับ และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ใช้สำหรับ อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ปัจจัยสุขวิทยา ปัจจัยองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยกำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 82-84,121)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็น น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็น น้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็น ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็น มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็น มากที่สุด

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าที (t-Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าที (t-Test) และความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Runyon and Other, 1996, น. 238 อ้างอิงมาจาก Cohen, 1988)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
.81 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก
.61 - .80	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
.41 - .60	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง
.20 - .40	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า .20	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ

x แทนค่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจหรือปัจจัยด้านองค์กร

y แทนค่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
คือ ถ้า x เพิ่ม y จะลด แต่ถ้า x ลด y จะเพิ่ม

ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
คือ ถ้า x เพิ่ม y จะเพิ่ม แต่ถ้า x ลด y จะลดด้วย

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
เดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
ตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อยถึงน้อยมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสรุป ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์กร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าการทดสอบที (t - test)
F	แทน	ค่าการทดสอบเอฟ (F-test)
P	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญ (P -value)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	129	32.30
หญิง	271	67.80
รวม	400	100
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	110	27.50
31 –40 ปี	120	30.00
41 –50 ปี	100	25.00
51 ปี ขึ้นไป	70	17.50
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	301	75.30
สูงปริญญาตรี	99	24.80
รวม	400	100
4. สถานภาพสมรส		
โสด	270	67.50
สมรส	130	32.50
รวม	400	100
5. รายได้ต่อเดือน		
15,000 – 20,000 บาท	100	25.00
20,001 – 25,000 บาท	93	23.30
มากกว่า 25,000 บาท	207	51.70
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร	
	จำนวน	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน		
ปฏิบัติการ	115	28.75
Supervisor - A.M.	108	27.00
Manager - vice president	122	30.50
ผู้บริหารระดับสูง	55	13.75
รวม	400	100
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 10 ปี	110	27.50
มากกว่า 10 ปี	229	57.30
20 ปี ขึ้นไป	61	15.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ ดังนี้

- ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ตามลำดับ
- ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา คืออายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 และอายุ 51 ปี ขึ้นไปจำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ
- ด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ตามลำดับ
- ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ตามลำดับ
- รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,000 -20,000 บาท จำนวน

100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ตามลำดับ

6. ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่ง Manager - vice president จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา มีตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ตำแหน่ง Supervisor - A.M. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และมีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง จำนวน 13.75 คน คิดเป็นร้อยละ

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมา คือ ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยจูงใจของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจทั้งในภาพรวมและรายด้าน แสดงดังตารางที่ 4.2 – 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

n = 400

ปัจจัยแรงจูงใจ	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยจูงใจ	3.56	0.41	มาก
2. ปัจจัยสุขวิทยา	3.54	0.36	มาก
รวม	3.55	0.385	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และปัจจัยสุขวิทยา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ ซึ่งสามารถทำการสรุป จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร รายด้าน

n = 400

ปัจจัยจูงใจ	พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.68	0.51	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.34	0.48	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.71	0.45	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.84	0.47	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	3.20	0.50	ปานกลาง
รวม	3.56	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และสุดท้ายด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.08	0.76	ปานกลาง
2. ท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.78	0.68	มาก
3. ท่านเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานเสมอ	3.66	0.63	มาก
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.88	0.66	มาก
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	4.02	0.66	มาก
รวม	3.68	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 การเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และสุดท้ายการได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านการได้รับการยอมรับ	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	3.47	0.62	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	3.28	0.58	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน	3.32	0.58	ปานกลาง
4. ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.31	0.64	ปานกลาง
5. ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.35	0.58	ปานกลาง
รวม	3.34	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมา ความคิดเห็นของพนักงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ความคิดเห็นของพนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และสุดท้าย การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน
ที่ปฏิบัติของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. งานที่ปฏิบัติตรงกับความสามารถและความถนัด	3.39	0.68	มาก
2. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	3.46	0.69	มาก
3. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.04	0.73	ปานกลาง
4. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าต่อบริษัท	4.37	0.65	มาก
5. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าต่อลูกค้า	4.05	0.69	มาก
6. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน	3.95	0.65	มาก
รวม	3.71	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าต่อบริษัท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 งานที่ปฏิบัติตรงกับความสามารถและความถนัด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และสุดท้าย งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความ
 รับผิดชอบของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านความรับผิดชอบ	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจต่อหน้าที่การกิจที่ รับผิดชอบ	3.33	0.60	ปานกลาง
2. ท่านได้รับมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำอยู่เสมอ	3.25	0.60	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสได้แสดงความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.67	0.62	มาก
4. ให้สำเร็จลุล่วง			
5. ท่านสามารถจัดลำดับการทำงานได้ด้วยตนเอง	4.24	0.69	มาก
6. ท่านยินดีที่จะแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา เมื่อพบข้อบกพร่อง	4.71	0.64	มากที่สุด
รวม	3.84	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานยินดีที่จะแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา เมื่อพบข้อบกพร่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาสามารถจัดลำดับการทำงานได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีโอกาสได้แสดงความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจต่อหน้าที่การกิจที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และสุดท้ายได้รับมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า
ของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านความก้าวหน้า	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีโอกาสในการศึกษาเพิ่มเติมในงานที่รับผิดชอบเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และนำมาพัฒนาการทำงาน	3.41	0.64	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสได้เดินทางไปศึกษาดูงาน เพื่อค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ และเพิ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	2.83	0.66	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ	3.36	0.62	ปานกลาง
4. ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามโครงสร้างของบริษัท	3.19	0.57	ปานกลาง
รวม	3.20	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสในการศึกษาเพิ่มเติมในงานที่รับผิดชอบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และนำมาพัฒนาการทำงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามโครงสร้างของบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และสุดท้ายโอกาสได้เดินทางไปศึกษาดูงาน เพื่อค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ และเพิ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขวิทยาของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร รายด้าน

n = 400

ปัจจัยสุขวิทยา	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.23	0.44	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.44	มาก
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.46	0.46	ปานกลาง
4. ด้านนโยบายการบริหาร	3.65	0.51	มาก
5. ด้านสภาพการทำงาน	3.72	0.48	มาก
6. ด้านความมั่นคง	3.65	0.50	มาก
7. ด้านสถานะทางอาชีพ	3.60	0.50	มาก
8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.33	0.50	ปานกลาง
รวม	3.54	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขวิทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ด้านสถานะทางอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และสุดท้าย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร เป็นต้น	3.24	.571	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนและค่าสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร เป็นต้น	3.18	.561	ปานกลาง
3. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพียงพอและเหมาะสม	3.24	.584	ปานกลาง
4. ค่าพาหนะและเบี้ยเลี้ยงเดินทางมีความเหมาะสมตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงานนอกสถานที่	3.11	.495	ปานกลาง
5. วันลาพักผ่อนประจำปี มีจำนวนวันที่เพียงพอ และเหมาะสม	3.37	.583	ปานกลาง
6. การประกันชีวิตแบบกลุ่มที่มอบให้ มีความคุ้มครองที่เพียงพอและเหมาะสม	3.24	.531	ปานกลาง
รวม	3.23	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวันลาพักผ่อนประจำปี มีจำนวนวันที่เพียงพอ และเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมาค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ และเหมาะสม การประกันชีวิตแบบกลุ่มที่มอบให้ มีความคุ้มครองที่เพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ค่าตอบแทนและค่าสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และสุดท้ายค่าพาหนะและเบี้ยเลี้ยงเดินทางมีความเหมาะสมตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงานนอกสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์
กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	3.58	0.60	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.47	0.59	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา	3.56	0.61	มาก
4. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.94	0.56	มาก
5. ท่านได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือ ในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.61	มาก
รวม	3.67	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาการได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือ ในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และสุดท้ายผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปกครอง บังคับบัญชาของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสาร จากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน	3.56	0.62	มาก
2. การกระจายงานมีความเหมาะสม	3.53	0.60	มาก
3. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.37	0.61	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.46	0.60	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา	3.32	0.55	ปานกลาง
6. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการ ปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว	3.41	0.61	ปานกลาง
7. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่	3.57	0.66	มาก
รวม	3.46	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปกครอง บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 รองลงมาการสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารจาก ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 การกระจายงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ใน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงาน และเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 การมีอำนาจในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และสุดท้ายผู้บังคับบัญชามีความ ยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านนโยบายการบริหาร	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บริหารมีการชี้แจงเป้าหมายการดำเนินงานประจำปีให้ทุกคนได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.69	0.68	มาก
2. นโยบายการบริหารงานของบริษัทฯ เป็นกระบวนการการทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน	3.81	0.65	มาก
3. การบริหารงานมีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง	3.50	0.62	ปานกลาง
4. การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้	3.61	0.60	มาก
รวม	3.65	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการบริหารงานของบริษัทฯ เป็นกระบวนการการทำงานไม่ซ้ำซ้อนกันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาผู้บริหารมีการชี้แจงเป้าหมายการดำเนินงานประจำปีให้ทุกคนได้ทราบอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และสุดท้ายการบริหารงานมีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพการทำงาน
ของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

สภาพการทำงาน	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.02	0.70	มาก
2. วัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.98	0.60	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์ และคู่มือ มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน	3.97	0.62	มาก
4. พนักงานบริษัทฯ สามารถนำเสนอของบประมาณ เพื่อเพิ่มสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	2.87	0.61	ปานกลาง
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม ทำให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.77	0.63	มาก
รวม	3.72	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาวัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 วัสดุอุปกรณ์ และคู่มือ มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม ทำให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และสุดท้าย พนักงานบริษัทฯ สามารถนำเสนอของบประมาณ เพื่อเพิ่มสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคง
ของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความมั่นคง	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทของท่าน	3.57	0.62	มาก
2. ท่านเชื่อว่าบริษัท ฯ เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป	3.96	0.62	มาก
3. ท่านเชื่อว่าบริษัทฯ จะเติบโตยิ่ง ๆ ขึ้นไปในอนาคต	3.98	0.64	มาก
4. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง ไม่ถูกให้ออกได้ง่าย	3.09	0.65	ปานกลาง
รวม	3.65	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเชื่อว่าบริษัท ฯ เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา เชื่อว่าบริษัท ฯ เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และสุดท้ายรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง ไม่ถูกให้ออกได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	3.64	.613	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่าน	3.60	.600	มาก
3. ท่านคิดว่าท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัท อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.57	.580	มาก
รวม	3.60	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดว่าอาชีพที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และสุดท้ายคิดว่าตนเองได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทอย่างเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าชั่วโมงในการทำงานของท่านไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่านและครอบครัว	3.12	0.64	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าด้วยตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านไม่ได้มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่านและครอบครัว	3.22	0.56	ปานกลาง
3. ท่านสามารถขอลาเพื่อเยี่ยมญาติ พี่น้องและครอบครัวได้ตามที่ท่านต้องการ	3.44	0.61	ปานกลาง
4. ท่านมีเวลาพักผ่อน หรือท่องเที่ยวกับครอบครัวได้ตามสมควร	3.52	0.65	มาก
รวม	3.33	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาพักผ่อน หรือท่องเที่ยวกับครอบครัวได้ตามสมควร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาสามารถขอลาเพื่อเยี่ยมญาติ พี่น้องและครอบครัวได้ตามที่ท่านต้องการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตำแหน่งหน้าที่การงานของตนเองไม่ได้มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และสุดท้าย คิดว่าชั่วโมงในการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวและครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์กร

ปัจจัยองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะองค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม ลักษณะพนักงานในองค์กรและนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้าน แสดงดังตารางที่ 4.18 – 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ปัจจัยองค์กร	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ลักษณะองค์กร	3.90	0.46	มาก
2. ลักษณะสภาพแวดล้อม	3.58	0.66	มาก
3. ลักษณะพนักงานในองค์กร	3.68	0.52	มาก
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน	3.63	0.50	มาก
รวม	3.69	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาด้านลักษณะพนักงานในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และสุดท้าย ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ลักษณะองค์กร	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
	1. หน่วยงานของท่าน มีการจัดโครงสร้างและแบ่งสายงาน การบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	3.77	.642
2. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มากน้อยเพียงใด	4.00	.562	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดอื่น ๆ เพียงพอในการใช้งานมากน้อยเพียงใด	3.93	.537	มาก
รวม	3.90	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่มีความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลง หน่วยงานมีเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพียงพอในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และสุดท้ายหน่วยงานมีการจัด โครงสร้าง และแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะสภาพแวดล้อม	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
	1. หน่วยงานของท่านได้มีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ภายนอกได้ดีมากน้อยเพียงใด	3.67	0.65
2. หน่วยงานของท่านมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้ขอทำงาน ตลอดเวลา มากน้อยเพียงใด	3.49	0.66	ปานกลาง
รวม	3.58	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานมีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมา หน่วยงานมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้ออกทำงานตลอดเวลาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะพนักงานในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะพนักงานในองค์กร	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. พนักงานให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	3.59	0.62	มาก
2. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานมากน้อยเพียงใด	3.63	0.63	มาก
3. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรมากน้อยเพียงใด	3.84	0.70	มาก
รวม	3.68	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะพนักงานในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมา พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และสุดท้าย พนักงานให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารและการปฏิบัติงาน ในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานคร

นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน	พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	3.63	0.61	มาก
2. มีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานให้พนักงานรับทราบเสมอ มากน้อยเพียงใด	3.63	0.63	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีข้อมูลป้อนกลับให้พนักงานทราบ มากน้อยเพียงใด	3.44	0.58	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึงมากน้อยเพียงใด	3.69	0.64	มาก
5. ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มากน้อยเพียงใด	3.55	0.65	มาก
6. หน่วยงานของท่านมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ มากน้อยเพียงใด	3.64	0.65	มาก
7. ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ๆมาพัฒนาในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	3.84	0.67	มาก
รวม	3.63	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ ๆ มาพัฒนาในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมา หน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 หน่วยงานมีการวางแผน กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน/ การชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานให้พนักงานรับทราบเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 หน่วยงานมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ อยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และสุดท้ายหน่วยงานมีข้อมูลป้อนกลับให้พนักงานทราบ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งในภาพรวมและรายด้าน แสดงดังตารางที่ 4.23 – 4.31 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.14	0.43	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.57	0.47	มาก
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	3.35	0.45	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.35	0.45	ปานกลาง
5. ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ	3.33	0.45	ปานกลาง
6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงานและมีความยุติธรรม	3.44	0.52	ปานกลาง
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต ด้านอื่น ๆ	3.20	0.60	ปานกลาง
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.81	0.52	มาก
รวม	3.40	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพ ของพนักงาน และมีความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านโอกาสในการ พัฒนาความสามารถของพนักงาน / ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และสุดท้าย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ มากน้อยเพียงใด	3.27	0.58	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันมากน้อย เพียงใด	3.06	0.53	ปานกลาง
3. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี มากน้อยเพียงใด	3.11	0.61	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้น เงินเดือน ประจำปี มากน้อยเพียงใด	3.12	0.46	ปานกลาง
รวม	3.14	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 รองลงมาการได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงาน เพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ความพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และสุดท้ายค่าตอบแทนที่ได้รับ

เหมาะสม และเป็นธรรมชาติเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวกมีแสงสว่างเพียงพอ มากน้อยเพียงใด	3.78	0.62	มาก
2. หน่วยงานมีอุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน มากน้อยเพียงใด	3.94	0.58	มาก
3. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬา และสันทนาการมากน้อยเพียงใด	2.65	0.73	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานมากน้อยเพียงใด	3.93	0.59	มาก
รวม	3.57	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อหน่วยงานมีอุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาหน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวกมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และสุดท้าย หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬาและสันทนาการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานส่งเสริมให้มีการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด	3.40	0.55	ปานกลาง
2. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด	3.17	0.52	ปานกลาง
3. หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก มากน้อยเพียงใด	3.32	0.57	ปานกลาง
4. เมื่อท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	3.48	0.62	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ มากน้อยเพียงใด	3.37	0.58	ปานกลาง
รวม	3.35	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมาหน่วยงานส่งเสริมให้มีการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และสุดท้ายหน่วยงานเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น มากน้อยเพียงใด	3.35	0.59	ปานกลาง
2. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด	3.44	0.55	ปานกลาง
3. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด	3.39	0.61	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ มากน้อยเพียงใด	3.31	0.57	ปานกลาง
5. หน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค มากน้อยเพียงใด	3.26	0.60	ปานกลาง
รวม	3.35	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 รองลงมา งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 การได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และสุดท้ายหน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม และมีความเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n=400

ด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานว่าท่านมีส่วนสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	3.38	0.63	ปานกลาง
2. พนักงานทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันมากน้อยเพียงใด	3.33	0.56	ปานกลาง
3. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด	3.03	0.67	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดีมากน้อยเพียงใด	3.56	0.57	มาก
รวม	3.33	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.33 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับความคิดเห็นต่อได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมา การได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร หรือหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานว่าท่านมีส่วนสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 พนักงานทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และสุดท้าย หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงาน และมีความยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n=400

ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงานและมีความยุติธรรม	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน อย่างน้อยเพียงใด	3.35	0.57	ปานกลาง
2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน ต่อผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ อย่างน้อยเพียงใด	3.29	0.58	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุก คน อย่างน้อยเพียงใด	3.68	0.68	มาก
รวม	3.44	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงานและมีความยุติธรรมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคน อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 รองลงมา ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 และสุดท้ายสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n=400

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้วยภาระงานที่ได้รับผิดชอบท่านสามารถแบ่งเวลาระหว่าง เรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้ดีในระดับใด	3.35	0.66	ปานกลาง
2. ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานได้มากน้อย เพียงใด	3.06	0.69	ปานกลาง
รวม	3.20	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต ด้านอื่น ๆ ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงานที่ได้รับผิดชอบท่านสามารถแบ่งเวลาระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้ดีอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 รองลงมามีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความ
เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n=400

ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการทำกิจกรรม เพื่อสาธารณะประโยชน์ มากน้อยเพียงใด	3.36	0.67	ปานกลาง
2. หน่วยงานมีการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน มากน้อยเพียงใด	3.56	0.71	มาก
3. หน่วยงานให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน มากน้อยเพียงใด	4.23	0.73	มาก
4. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก มากน้อยเพียงใด	4.08	0.64	มาก
รวม	3.81	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 หน่วยงานมีการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และสุดท้ายหน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

5.1 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

H_0 : ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่าร้อยละ 80

H_1 : ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ One Sample (t-test) มีเกณฑ์การวิเคราะห์ และแปลผลแบบ ทางเดียว (One – tailed – test) ดังนี้

$$\text{Sig. (2-tailed)} / 2 < 0.05 \text{ และ } t > 0$$

หาก $\text{Sig. (2-tailed)} / 2 > a$ แสดงว่ายอมรับ สมมติฐาน H_0 หรือ $\text{Sig. (2-tailed)} / 2 < a$ แสดงว่ายอมรับ สมมติฐาน H_1

ตารางที่ 4.32 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400					
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t-test	Sig(2-tail)
	400	3.40	0.49	-4242.53	0.18

จากตารางที่ 4.32 เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ One Sample (t-test) พบว่าได้ค่าความแปรปรวนเท่ากับ -4242.53 โดยมีค่า sig. มากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ยอมรับ H_0 ที่กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่าร้อยละ 80

5.2 พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

5.2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

n= 400

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศ				t	Sig
	ชาย (n = 129)		หญิง (n = 271)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.17	0.50	3.13	0.39	0.870	0.38
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.67	0.553	3.52	0.41	2.800*	0.00
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	3.42	0.504	3.31	0.41	2.235*	0.02
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.39	0.503	3.33	0.42	1.176	0.24
5. ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ	3.37	0.507	3.30	0.42	1.297	0.19
6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงานและมีความยุติธรรม	3.47	0.55	3.42	0.50	0.949	0.34
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ	3.26	0.64	3.17	0.58	1.409	0.16
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.90	0.57	3.76	0.49	2.570*	0.01
รวม	3.45	0.42	3.37	0.32	2.132*	0.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ในภาพรวม พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานเพศหญิง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานเพศชายมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่าเพศหญิง

5.2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

n=400

คุณภาพชีวิตการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.026	3	2.00	11.54*	0.00
	ภายในกลุ่ม	68.876	396	0.17		
	รวม	74.902	399			
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.515	3	0.50	2.32	0.07
	ภายในกลุ่ม	85.835	396	0.21		
	รวม	87.35	399			
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.513	3	2.83	15.74*	0.00
	ภายในกลุ่ม	71.385	396	0.18		
	รวม	79.897	399			

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.848	3	2.61	14.36*	0.00
	ภายในกลุ่ม	72.112	396	0.18		
	รวม	79.96	399			
5. ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	5.734	3	1.91	10.15*	0.00
	ภายในกลุ่ม	74.516	396	0.18		
	รวม	80.25	399			
6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงานและมีความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.734	3	1.911	10.157*	0.00
	ภายในกลุ่ม	74.516	396	0.188		
	รวม	80.25	399			
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2.469	3	0.823	3.151*	0.02
	ภายในกลุ่ม	103.424	396	0.261		
	รวม	105.893	399			
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ระหว่างกลุ่ม	6.026	3	2.009	5.803*	0.00
	ภายในกลุ่ม	137.071	396	0.346		
	รวม	143.098	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.977	3	2.326	8.976	0.00
	ภายในกลุ่ม	102.609	396	0.259		
	รวม	109.586	399			

จากตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ในภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ ด้านเคารพ

ในสถิติ เสรีภาพของพนักงาน และมีความยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต ด้านอื่น ๆ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม แตกต่างกัน จึงตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตารางที่ 4.35 – 4.41

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.25	3.04	3.01	3.30
ไม่เกิน 30 ปี	3.25	-	0.21*	0.24*	-0.05
			(0.00)	(0.00)	(0.52)
31 – 40 ปี	3.04		-	0.03	-0.26*
				(0.61)	(0.00)
41 – 50 ปี	3.01				-0.29*
					(0.00)
51 ปี ขึ้นไป	3.30				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 3.36 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 30 ปี	31 –40 ปี	41 –50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.37	3.28	3.19	3.63
ไม่เกิน 30 ปี	3.37	-	0.09 (0.00)	0.18* (0.00)	-0.26* (0.00)
31 –40 ปี	3.28		-	0.09 (0.13)	-0.35* (0.00)
41 –50 ปี	3.19			-	-0.44* (0.00)
51 ปี ขึ้นไป	3.63				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 – 40 ปี

พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 3.37 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 30 ปี	31 –40 ปี	41 –50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.34	3.28	3.24	3.64
ไม่เกิน 30 ปี	3.34		0.06 (0.31)	0.10 (0.07)	-0.30* (0.00)
31 –40 ปี	3.28		-	0.04 (0.41)	-0.36* (0.00)
41 –50 ปี	3.24			-	-0.40* (0.00)
51 ปี ขึ้นไป	3.64				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 3.38 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.42	3.28	3.15	3.47
ไม่เกิน 30 ปี	3.42	-	0.13*	0.27*	-0.05
			(0.01)	(0.00)	(0.45)
31 – 40 ปี	3.28		-	0.13*	-0.18*
				(0.02)	(0.00)
41 – 50 ปี	3.15			-	-0.32*
					(0.00)
51 ปี ขึ้นไป	3.47				-

จากตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

พนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี

พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 3.39 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากร และมีความยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 30 ปี	31 –40 ปี	41 –50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.53	3.43	3.32	3.47
ไม่เกิน 30 ปี	3.53	-	0.10 (0.15)	0.21* (0.00)	0.06 (0.42)
31 –40 ปี	3.43			0.11 (0.09)	-0.03 (0.64)
41 –50 ปี	3.32			-	-0.15 (0.06)
51 ปี ขึ้นไป	3.47				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากร และมีความยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากร และมีความยุติธรรมของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากร และมีความยุติธรรมของพนักงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี

ตารางที่ 3.40 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 30 ปี	31 –40 ปี	41 –50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.27	3.15	3.04	3.39
ไม่เกิน 30 ปี	3.27		0.12 (0.12)	0.23* (0.00)	-0.12 (0.20)
31 –40 ปี	3.15			0.11 (0.13)	-0.24* (0.00)
41 –50 ปี	3.04			-	-0.35* (0.00)
51 ปี ขึ้นไป	3.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ของพนักงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี

พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ของพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 3.41 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.69	3.92	3.92	3.61
ไม่เกิน 30 ปี	3.69	-	-0.23*	-0.23*	0.08
			(0.00)	(0.00)	(0.28)
31 – 40 ปี	3.92		-	0.00	0.31*
				(0.94)	(0.00)
41 – 50 ปี	3.92			-	0.31*
					(0.00)
51 ปี ขึ้นไป	3.61				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ของพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป

5.2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท
ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

n= 400

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับการศึกษา				t	Sig
	ปริญญาตรี (n = 301)		สูงกว่าปริญญาตรี (n = 99)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.11	0.41	3.22	0.49	-1.919*	0.05
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.60	0.46	3.51	0.50	1.703	0.08
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ของพนักงาน	3.30	0.43	3.51	0.47	-4.173*	0.00
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.29	0.42	3.52	0.49	4.435*	0.00
5. ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ	3.31	0.44	3.37	0.47	-1.118	0.26
6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงาน และมีความยุติธรรม	3.45	0.52	3.42	0.51	0.50	0.61
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต ด้านอื่น ๆ	3.18	0.57	3.27	0.67	-1.346	0.17
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.85	0.49	3.68	0.61	2.496*	0.01
รวม	3.39	0.47	3.44	0.53	-1.206	0.22

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

5.2.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

การทำงานแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

n= 400

คุณภาพชีวิตการทำงาน	สถานภาพ				t	Sig
	โสด (n = -270)		สมรส (n = 130)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.12	0.427	3.17	0.44	-0.97	0.32
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.61	0.46	3.49	0.45	2.50*	0.01
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	3.31	0.43	3.42	0.45	-2.40*	0.01
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.29	0.43	3.45	0.46	-3.40*	0.00
5. ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ	3.33	0.44	3.31	0.45	0.416	0.67
6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงานและมีความยุติธรรม	3.46	0.52	3.39	0.48	1.286	0.19
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ	3.19	0.59	3.21	0.60	-3.87	0.69
8. ด้านความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม	3.84	0.48	3.72	0.58	1.98*	0.04
รวม	3.39	0.36	3.39	0.36	-0.04	0.96

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพ แวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของ พนักงาน และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ส่วนพนักงานที่มี สถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของ พนักงาน ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

5.2.5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

n=400

คุณภาพชีวิตการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.10	2	1.55	8.59*	0.00
	ภายในกลุ่ม	71.79	397	0.18		
	รวม	74.90	399			
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.34	2	1.17	5.47*	0.00
	ภายในกลุ่ม	85.00	397	0.21		
	รวม	87.35	399			
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.45	2	0.22	1.12	0.32
	ภายในกลุ่ม	79.44	397	0.20		
	รวม	79.89	399			

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.71	2	0.35	1.77	0.17
	ภายในกลุ่ม	79.25	397	0.20		
	รวม	79.96	399			
5. ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	1.295	2	0.64	3.25*	0.04
	ภายในกลุ่ม	78.955	397	0.19		
	รวม	80.250	399			
6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของ พนักงานและมีความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.433	2	0.71	2.72	0.06
	ภายในกลุ่ม	104.460	397	0.26		
	รวม	105.893	399			
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิต ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	.839	2	0.42	1.17	0.31
	ภายในกลุ่ม	142.258	397	0.35		
	รวม	143.098	399			
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2.357	2	1.17	4.36*	0.01
	ภายในกลุ่ม	107.229	397	0.27		
	รวม	109.586	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.295	2	0.64	3.25*	0.04
	ภายในกลุ่ม	78.955	397	0.19		
	รวม	80.250	399			

จากตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวม พบว่า
พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมี
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ และด้านความ
เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม แตกต่างกัน จึงตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตาราง
ที่ 4.45 – 4.48

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	15,000 –	20,001 –	มากกว่า
		20,000 บาท	25,000 บาท	25,000 บาท
		3.28	3.04	3.11
15,000 - 20,000 บาท	3.28	-	0.24*	0.17*
			(0.00)	(0.00)
20,001 - 25,000 บาท	3.04		-	-0.07*
				(0.00)
มากกว่า 25,000 บาท	3.11			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	15,000 –	20,001 –	มากกว่า
		20,000 บาท	25,000 บาท	25,000 บาท
		3.28	3.04	3.11
15,000 - 20,000 บาท	3.28	-	0.24* (0.00)	0.17* (0.00)
20,001 - 25,000 บาท	3.04		-	-0.07* (0.00)
มากกว่า 25,000 บาท	3.11			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	15,000 –	20,001 –	มากกว่า
		20,000 บาท	25,000 บาท	25,000 บาท
		3.41	3.32	3.27
15,000 - 20,000 บาท	3.41	-	0.08 (0.16)	0.13* (0.01)
20,001 - 25,000 บาท	3.32		-	0.048 (0.38)
มากกว่า 25,000 บาท	3.27			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสบความสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสบความสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	15,000 –	20,001 –	มากกว่า
		20,000 บาท	25,000 บาท	25,000 บาท
		3.67	3.87	3.84
15,000 - 20,000 บาท	3.67	-	-0.19*	-0.17*
			(0.00)	(0.01)
20,001 - 25,000 บาท	3.87			0.03
				(0.58)
มากกว่า 25,000 บาท	3.84			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 2,000 บาท

5.2.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท
ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน

n=400

คุณภาพชีวิตการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.86	3	1.95	11.03*	.000
	ภายในกลุ่ม	70.13	396	0.17		
	รวม	75.99	399			
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.43	3	1.47	8.18*	.000
	ภายในกลุ่ม	71.56	396	0.18		
	รวม	76.00	399			
3. ด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.51	3	1.83	9.41*	.000
	ภายในกลุ่ม	77.37	396	0.19		
	รวม	82.89	399			
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.40	3	0.80	3.17*	.024
	ภายในกลุ่ม	100.02	396	0.25		
	รวม	102.43	399			
5. ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	5.32	3	1.77	8.04*	0.00
	ภายในกลุ่ม	87.37	396	0.22		
	รวม	92.70	399			
6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของ พนักงานและมีความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.55	3	0.18	0.74	0.52
	ภายในกลุ่ม	97.43	396	0.24		
	รวม	97.98	399			
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิต ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.83	3	0.61	2.45	0.06
	ภายในกลุ่ม	98.41	396	.249		
	รวม	100.24	399			
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ระหว่างกลุ่ม	5.28	3	1.76	7.28*	0.00
	ภายในกลุ่ม	95.71	396	0.24		
	รวม	101.00	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.61	3	0.54	4.23	0.00
	ภายในกลุ่ม	50.41	396	0.12		
	รวม	52.03	399			

จากตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวม พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม แตกต่างกัน จึงตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตารางที่ 4.50 – 4.55

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ปฏิบัติการ	Supervisor – A.M	Manager – vice president	ผู้บริหาร ระดับสูง
		3.34	3.17	3.08	3.39
ปฏิบัติการ	3.34		0.17* (0.00)	0.26* (0.00)	-0.05 (0.51)
Supervisor - A.M	3.17		-	0.09 (0.11)	-0.22* (0.00)
Manager - vice president	3.08			-	-0.31* (0.00)
ผู้บริหารระดับสูง	3.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่าง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีตำแหน่งปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มากกว่ามีพนักงานที่มีตำแหน่ง Supervisor - A.M และ Manager - vice president
พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มากกว่ามีพนักงานที่มีตำแหน่ง Supervisor - A.M และ Manager - vice president

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ปฏิบัติการ	Supervisor – A.M	Manager – vice president	ผู้บริหาร ระดับสูง
		3.82	3.66	3.56	3.58
ปฏิบัติการ	3.82	-	0.16* (0.00)	0.26* (0.00)	0.24* (0.00)
Supervisor - A.M	3.66		-	0.10 (0.06)	0.08 (0.26)
Manager - vice president	3.56			-	-0.02 (0.68)
ผู้บริหารระดับสูง	3.58				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีตำแหน่งปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมากกว่ามีพนักงานที่มีตำแหน่ง Supervisor - A.M Manager - vice president และผู้บริหารระดับสูง

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ
ของบุคลากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
ตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ปฏิบัติการ	Supervisor – A.M	Manager – vice president	ผู้บริหาร ระดับสูง
		3.47	3.42	3.36	3.73
ปฏิบัติการ	3.47	-	0.05 (0.42)	0.11 (0.06)	-0.26* (0.00)
Supervisor - A.M	3.42		-	0.06 (0.31)	-0.31* (0.00)
Manager - vice president	3.36			-	-0.37* (0.00)
ผู้บริหารระดับสูง	3.73				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โอกาสในการ
พัฒนาความสามารถของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงาน
ที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ
ของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนา
ความสามารถของบุคลากร มากกว่ามีพนักงานที่มีตำแหน่งปฏิบัติการ Supervisor - A.M และ Manager -
vice president

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า
ในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน
เป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ปฏิบัติการ	Supervisor – A.M	Manager – vice president	ผู้บริหาร ระดับสูง
		3.53	3.73	3.68	3.67
ปฏิบัติการ	3.53	-	-0.20* (0.00)	-0.15* (0.02)	-0.14 (0.10)
Supervisor - A.M	3.73		-	0.05 (0.40)	0.06 (0.44)
Manager - vice president	3.68			-	0.01 (0.92)
ผู้บริหารระดับสูง	3.67				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและ
ความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงาน
ที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีตำแหน่งปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและ
ความก้าวหน้าในงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่ง Supervisor - A.M และ Manager - vice president

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ปฏิบัติการ	Supervisor – A.M	Manager – vice president	ผู้บริหาร ระดับสูง
		3.77	3.80	3.71	3.44
ปฏิบัติการ	3.77	-	-0.03 (0.71)	0.06 (0.33)	-0.33* (0.00)
Supervisor - A.M	3.80		-	0.09 (0.18)	-0.36* (0.00)
Manager - vice president	3.71			-	-0.27* (0.00)
ผู้บริหารระดับสูง	3.44				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่าง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับมากกว่ามีพนักงานที่มีตำแหน่งปฏิบัติการ Supervisor - A.M และ Manager - vice president

ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ปฏิบัติการ	Supervisor – A.M	Manager – vice president	ผู้บริหาร ระดับสูง
		3.39	3.34	3.16	3.49
ปฏิบัติการ	3.39		0.04 (0.50)	0.22* (0.00)	-0.09 (0.22)
Supervisor - A.M	3.34		-	0.18* (0.00)	-0.14 (0.08)
Manager - vice president	3.16			-	-0.14 (0.08)
ผู้บริหารระดับสูง	3.49				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีตำแหน่งปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่ามีพนักงานที่มีตำแหน่ง Manager - vice president

พนักงานที่มีตำแหน่ง Supervisor - A.M มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่ามีพนักงานที่มีตำแหน่ง Manager - vice president

**5.2.7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน**

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ
ชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ
ชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท
ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

n = 400

คุณภาพชีวิตการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.133	2	1.06	5.81*	.003
	ภายในกลุ่ม	72.769	397	0.18		
	รวม	74.902	399			
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.823	2	0.41	1.88	0.15
	ภายในกลุ่ม	86.527	397	0.21		
	รวม	87.350	399			
3. ด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.196	2	0.09	0.48	0.61
	ภายในกลุ่ม	79.701	397	0.20		
	รวม	79.898	399			
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.028	2	0.01	0.06	0.93
	ภายในกลุ่ม	79.932	397	0.20		
	รวม	79.960	399			
5. ด้านการประสบผลสำเร็จใน องค์กรและได้รับการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	1.522	2	0.76	3.83*	0.02
	ภายในกลุ่ม	78.728	397	0.19		
	รวม	80.250	399			
6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของ พนักงานและมีความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.331	2	0.66	2.52	0.081
	ภายในกลุ่ม	104.562	397	0.26		
	รวม	105.893	399			

ตารางที่ 4.56 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.05	2	0.52	1.46	0.23
	ภายในกลุ่ม	142.04	397	0.35		
	รวม	143.09	399			
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.86	2	0.93	3.43*	0.03
	ภายในกลุ่ม	107.72	397	0.27		
	รวม	109.58	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.05	2	0.52	1.46	0.23
	ภายในกลุ่ม	142.04	397	0.35		
	รวม	143.09	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม แตกต่างกัน จึงตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตารางที่ 4.57 – 4.59

ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และ
 ยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลา
 ในการทำงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	20 ปี ขึ้นไป
		3.25	3.09	3.10
ไม่เกิน 10 ปี	3.25		0.16* (0.00)	0.15* (0.02)
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.09			-0.00 (0.89)
20 ปี ขึ้นไป	3.10			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมของพนักงานมากกว่ามีพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และ 20 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	20 ปี ขึ้นไป
		3.42	3.28	3.29
ไม่เกิน 10 ปี	3.42		0.14* (0.00)	0.12 (0.00)
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.28			-0.01 (0.00)
20 ปี ขึ้นไป	3.29			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับของพนักงานมากกว่ามีพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	20 ปี ขึ้นไป
		3.69	3.85	3.83
ไม่เกิน 10 ปี	3.69		-0.15* (0.01)	-0.13 (0.09)
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.85			0.01 (0.81)
20 ปี ขึ้นไป	3.83			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ของพนักงานมากกว่ามีพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 10 ปี

ตารางที่ 4.60 ผลสรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	รายได้ต่อเดือน	ตำแหน่งงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	X	✓	✓	X	✓	✓	✓
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	✓	X	X	✓	✓	✓	X
3. โอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร	✓	✓	✓	✓	X	✓	X
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	X	✓	✓	✓	X	✓	X
5. การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ	X	✓	X	X	✓	✓	✓
6. เคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม	X	✓	X	X	X	X	X
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ	X	✓	X	X	X	X	X
8. ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
โดยรวม	X	✓	X	X	✓	✓	X

✓ หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

X หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยแรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.61 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยแรงจูงใจ	คุณภาพชีวิตการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig (2-tailed)	
ปัจจัยจูงใจ			
1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.564**	0.00	ปานกลาง
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	.598**	0.00	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.504**	0.00	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบ	.466**	0.00	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้า	.606**	0.00	ค่อนข้างสูง
รวม	.653**	0.00	ค่อนข้างสูง
ปัจจัยสุขวิทยา			
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.589**	0.00	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	.643**	0.00	ค่อนข้างสูง
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	.774**	0.00	ค่อนข้างสูง
4. ด้านนโยบายการบริหาร	.684**	0.00	ค่อนข้างสูง
5. ด้านสภาพการทำงาน	.605**	0.00	ค่อนข้างสูง
6. ด้านความมั่นคง	.614**	0.00	ค่อนข้างสูง
7. ด้านสถานะทางอาชีพ	.657**	0.00	ค่อนข้างสูง
8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	.646**	0.00	ค่อนข้างสูง
รวม	.871**	0.00	สูงมาก
โดยรวม	.810**	0.00	สูงมาก

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวม ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงมาก ($r = .810$) และเมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .653$) อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.606$) 2) ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.598$) 3) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.564$) 4) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.504$) 5) และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.466$) ตามลำดับ

ปัจจัยสุขวิทยามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($r=.871$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.774$) 2) ด้านนโยบายการบริหาร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.684$) 3) ด้านสถานะทางอาชีพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.657$) 4) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.646$) 5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.643$) 6) ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.614$) 7) ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.605$) 8) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.589$) ตามลำดับ

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.62 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยองค์กร	คุณภาพชีวิตการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig (2-tailed)	
1. ด้านลักษณะองค์กร	.524**	0.00	ปานกลาง
2. ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม	.687**	0.00	ค่อนข้างสูง
3. ด้านลักษณะบุคลากรในองค์กร	.684**	0.00	ค่อนข้างสูง
4. ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน	.704**	0.00	ค่อนข้างสูง
โดยรวม	.801**	0.00	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.62 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .801$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับค่อนข้างสูง สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .704$) 2) ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .687$) 3) ด้านลักษณะบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .684$) และ 4) ด้านลักษณะองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .524$) ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การศึกษาได้ 5 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยสุขวิทยาและปัจจัยองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร คำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 390 คน โดยวิธีการสุ่มตามสะดวก ทั้งหมด 4 บริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเป็นข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) และในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ปรากฏค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 0.980 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีเก็บแบบสอบถามออนไลน์ รวบรวมได้ทั้งสิ้น 400 คน นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น

เกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยสูง ปัจจัยสุขวิทยา ปัจจัยองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ทำการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยการทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบเชิงพหุคูณด้วยวิธีของแอลเอสดี และการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Coefficient of Correlation) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. สรุปผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษา ผู้ศึกษานำเสนอโดยภาพรวม และสรุปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามลำดับ ดังนี้

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก และมีปัจจัยสุขวิทยาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถทำการสรุปจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ

พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง และสุดท้ายด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ปัจจัยสุขวิทยา

พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขวิทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ด้านนโยบาย

การบริหาร และด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมาก ด้านสถานะทางอาชีพ อยู่ในระดับมาก ด้านการปกครอง บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง และสุดท้าย ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กรอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านลักษณะพนักงานในองค์กร อยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านลักษณะสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงาน และมีความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน / ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และสุดท้าย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และต่ำกว่าร้อยละ 80

1.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ ด้านการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ พบว่า

1) ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ถึงระดับปานกลาง ได้แก่ 1) ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง 5) และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ปัจจัยสุขวิทยา มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูงมาก

ถึงระดับปานกลาง ได้แก่ 1) ด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) ด้านนโยบายการบริหาร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 3) ด้านสถานะทางอาชีพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 4) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 6) ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 7) ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 8) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.7 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยองค์กร มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับปานกลาง ได้แก่ 1) ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 3) ด้านลักษณะบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และ 4) ด้านลักษณะองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. อภิปรายผลการศึกษา

ประเด็นสำคัญที่พบจากการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปราย เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริง โดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนได้ ดังนี้

2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานสามารถอธิบายได้ดังนี้

พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำกว่าร้อยละ 80 อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ประสบกับเหตุการณ์โรคระบาด Covid-19 ส่งผลให้เศรษฐกิจถดถอยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรในปัจจุบัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของขวัญฤตา กุลสร้อยพร (2562) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับ

คุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทอนิลาแอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และขัดแย้งกับชนวนี ประกอบของ (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรีณิสร์รอยแอสต์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นภาพรวมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในที่ทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมและสัมพันธ์ภาพในองค์กร ด้านงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการได้รับการชมเชยและการยอมรับ และด้านการมีธรรมาภิบาลองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

2.2 พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน สามารถอธิบายเป็นรายปัจจัย ได้ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านเพศ

พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า เพศชายมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสะท้อนถึงความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงาน มีความแตกต่างกันในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมกาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งภายใต้สถานการณ์เดียวกันและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากความรู้ความสามารถ และสติปัญญา ตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันแล้วนั้น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการที่พนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นเหตุให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้นแตกต่างกันไปด้วย การจงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาให้รอบด้าน และอาจเป็นเพราะพนักงานเพศหญิงมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์โรคระบาดที่ Covid-19 มากกว่าพนักงานเพศชาย อีกทั้งพนักงานต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบด้านการพัฒนาความสามารถพนักงานจากพบลูกค้าแบบเผชิญหน้า กลายเป็น

ผ่านระบบออนไลน์ ทำให้การปฏิสัมพันธ์ลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาภัทร ม่วงคำ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิราเคิล ออฟไลฟ์ในทุกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี ผลการศึกษา พบว่าเพศชาย มีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต ด้านอื่น ๆ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์มากกว่าเพศหญิง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตโดยรวม ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อม โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้า การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่แตกต่างกัน

2.2.2 ปัจจัยด้านอายุ

พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมพนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และ พนักงานที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40ปี และ 41-50ปี อาจเป็นเพราะพนักงานที่สูงอายุย่อมมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตและเป้าหมายความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด เพื่อเป็นหลักประกันว่าสามารถดูแลตนเองได้ เมื่อเข้าสู่วัยเกษียณ และเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ยังเป็นวัยที่ยังค้นหาตัวเอง หรือมองงานที่คิดว่าเหมาะสมกับตัวเองมากกว่างานที่ทำในปัจจุบัน อีกทั้งมีความวิตกกังวลน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีขึ้นไป โดยเน้นการได้รับยอมรับในสังคมมากกว่าความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษา พบว่าศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อม โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้า การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพบว่า พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40ปี และ 41-50ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัศตร์พิมล สมบัติ

ใหม่ (2558) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ ความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว การได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และพบว่า พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี เรียงตามลำดับ

2.2.3 ระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการ ทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งอาจเป็นเพราะเนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีย่อมต้องใช้ความรู้ ความสามารถ แรงกาย แรงใจที่มีนำมาพัฒนาองค์กรอย่างเต็มความสามารถ จึงมีแนวคิด ทักษะคิด และมุมมองเกี่ยวกับความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ แม่กอง. (2558). ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา พบว่า ศึกษาตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่า ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจน์ภา นวีรักษ์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก ผลการศึกษา พบว่า ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถและ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

2.2.4 ปัจจัยด้านสถานภาพ

พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจที่ประสบกับสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความกังวลในเรื่องความรับผิดชอบต่อครอบครัว ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และความเกี่ยวข้องการถูกเลิกจ้างในอนาคต จึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีสถานภาพโสด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของฉิสาภัทร ม่วงคำ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดีไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.2.5 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป อาจเป็นเพราะพนักงานในกลุ่มดังกล่าว มีความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่อาจไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน เมื่อเทียบกับพนักงานในกลุ่มอื่น ทั้งนี้หากองค์กรมีการจัดการเกี่ยวกับสวัสดิการให้กับพนักงานในระดับที่น่าพึงพอใจ รวมถึงการเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ อาจทำพนักงานมีแนวคิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ แม่กอง. (2558). ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ 15,000 – 2,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป และบุคลากร

ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ 25,000 บาท ขึ้นไป ซึ่งขัดแย้งกับทัศนีย์ชาติไทย (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตโดยรวม แตกต่างกัน

2.2.6 ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า โดยรวมพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มากกว่าหัวหน้างาน และตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับสูง อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน และตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับสูง ย่อมมีประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ความรู้ ความสามารถในการทำงาน และความรับผิดชอบต่องาน มากกว่าพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการ จึงมีความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกด้าน ให้มากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน เพื่อเป็นหลักประกันให้กับชีวิตที่อุทิศตนให้องค์กร ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของกรวิวัตร ประเสริฐยา (2556) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โทโตะคุ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่ตำแหน่งปฏิบัติการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพัทธ์พิมล สมบัติใหม่ (2558) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

2.2.7 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และด้านยุติธรรมการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และ 20 ปี ขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 10 ปี อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และ 20 ปี ขึ้นไป จะมีความรู้สึกรุ่นเคยกับสภาพแวดล้อมการทำงาน การเป็นที่ยอมรับ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี มากกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 10 ปี อีก ทั้งอีกการทำงานใหม่ และการปรับตัว

ในที่ทำงานอาจเป็นเรื่องยากในสถานการณ์ปัจจุบัน เมื่อเทียบกับการทำงานในองค์กรเดิมที่มีความคุ้นชินอยู่แล้ว ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอาริยา การดี (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ผลการศึกษา พบว่า ครูและบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับจิรนนท์ ศรีจิริต (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายเป็นรายปัจจัย ได้ดังนี้

2.3.1 ด้านแรงจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งโดยรวมและรายได้ อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีความต้องการเป็นที่ยอมรับ และการไว้เนื้อเชื่อใจจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา รวมถึงโอกาสในการศึกษาในการนำมาพัฒนาการทำงาน เพื่อต่อยอดไปสู่โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามโครงสร้างของบริษัท ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับสมาชิกในองค์กรเป็นทักษะสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารต้องเรียนรู้ ฝึกฝนและนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจน์ภา นวีรักษ์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอกผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในทางบวก ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับจิรนนท์ ศรีจิริต (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัย

แรงจูงใจ ด้านแรงจูงใจทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

2.3.2 ด้านสุขวิทยา

ปัจจัยจูงใจ ด้านสุขวิทยามีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านสุขวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครทั้งโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงสูงมาก โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสุขวิทยาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านสถานะทางอาชีพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าพนักงานมีความต้องการค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าพาหนะ เบี้ยเลี้ยงในการเดินทางไปทำงานนอกสถานที่ วันลาพักผ่อนประจำปี การประกันชีวิตที่ได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม พนักงานงานต้องการมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และอยากให้ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการปกครองปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว รวมถึงการมีเวลาส่วนตัวกับครอบครัวและเวลาในการพบปะญาติ พี่น้อง โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการบุคลากรขององค์กรอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันอีกต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรนนท์ ศรีจิริต (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านค่าจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับค่อนข้างถึงสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยให้ความคิดเห็นต่อ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับวาริณี โพธิราช (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษา ปัจจัยสุขวิทยาทั้งหมด และรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับอยู่ในระดับค่อนข้างถึงสูงมาก กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยให้ความเห็นต่อปัจจัยสุขวิทยาในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครทั้งโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะบุคลากรในองค์กร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ถึงค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะพนักงานเริ่มมีบทบาทต่อความพึงพอใจในการเลือกองค์กรที่มีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน ซึ่งเป็นจุดแข็ง และความมั่นคงขององค์กร และเมื่อพนักงานมีวิถีชีวิตและการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ ก็จะทำให้มีความสุขในการทำงาน และมีประสิทธิภาพที่ดี ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และช่วยลดปัญหาการเปลี่ยนงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายชล คงทิม (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะพนักงานในองค์กรและด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานมีผลในเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีญา การดี (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครู และบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะบุคลากรในองค์กร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูและบุคลากร อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยองค์กร ในทุกด้านต่างมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทาง เพื่อนำไปเป็นข้อปรับปรุง ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยแรงจูงใจ

พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับและด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นควรให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1) *ด้านการได้รับการยอมรับ* องค์กรควรจัดกิจกรรมภายในองค์กรในระดับหน่วยงาน และแผนกงานต่าง ๆ ในการคัดเลือกพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี เพื่อให้รางวัล หรือได้รับการประกาศคุณความดี เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และการเสริมขวัญ กำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน

2) *ด้านความก้าวหน้า* องค์กรควรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานทุกคน ได้มีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานภายนอก เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อนำไปคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในการพัฒนางานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และนำไปสู่โอกาสการรับตำแหน่งงานใหม่ ๆ

3.1.2 ปัจจัยสุขวิทยา

พนักงานพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นควรให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1) *ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ* องค์กรควรพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน ระหว่างการจ่ายค่าตอบแทนที่พิจารณาจากผลปฏิบัติเป็นรายบุคคล และการจ่ายค่าตอบแทนที่พิจารณาจากผลปฏิบัติงาน โดยรวมของทีมหรือฝ่ายงาน เพื่อเพิ่มผลลัพธ์ในการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร

2) *ด้านการปกครองบังคับบัญชา* หัวหน้างานควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ให้เด่นชัด เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน เป็นหนึ่งเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม เมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงานเป็นทีม พนักงานจะรับรู้ได้ว่าจะมีคนที่คอยช่วยเหลืออยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในการทำงาน หรือปัญหาส่วนตัวก็ตาม

3) **ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว** ควรพิจารณารูปแบบหน้าที่ความรับผิดชอบในแบบผสมผสานระหว่างความรับผิดชอบในงานของแต่ละบุคคล และความรับผิดชอบในงานโดยรวมของทีม หรือฝ่ายงาน เพื่อเพิ่มผลการดำเนินงาน โดยรวมขององค์กร และเพื่อลดผลกระทบด้านเวลาและชีวิตส่วนตัวจากงานของพนักงาน

3.1.3 ปัจจัยองค์กร

พนักงานพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานในบางประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นควรให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1) หัวหน้างานควรส่งเสริมสนับสนุนพนักงานในการสร้างบรรยากาศในที่ทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรักในงานที่ทำ โดยมองหาแง่มุมที่ดีของงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และพร้อมที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

2) องค์กรควรมีการสังเกตการณ์ การวัด และประเมินผลในการทำงานของพนักงานทุกคน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีของพนักงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานให้เชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในเขตอื่น ๆ เพื่อให้เห็นถึงปัญหา และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- ชันวณี ประกอบของ. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ณิศาภัทร ม่วงคำ. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร:กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ในทุลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ขวัญฤตา กุลสรัดพร. (2562). "แรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน: บริษัทอนิลาแยม อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด". *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 13 (2), (พฤษภาคม - สิงหาคม 2562)
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ธนัญพร สุวรรณคาม. (2559). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- หัตถิน แก้ววิชิต (2559) *พฤติกรรมมนุษย์:จิตวิทยา*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์เพื่อการพัฒนาตน*. มหาวิทยาลัยอุตรธานี, อุตรธานี
- พัศตร์พิมล สมบัติใหม่. (2558). "แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่". *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 6(2), (กรกฎาคม - ธันวาคม 2558).
- ไพศาล วรคำ. (2559). *การวิจัยทางการศึกษา (Education Research)*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. (รายงานการวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- อนันต์ แม่กอง. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- กาญจน์ภา จวีร์ภักษ์. (2558). ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วาริณี โพธิราช. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภูริวัตร ประเสริฐยา. (2556). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โท โตะ คุ (ประเทศไทย) จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาโท สังคมสงเคราะห์ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อารีญา การดี. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- จิรนนท์ ศรีจรีต . (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2553). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: บั๊กพอยท์.
- สายชล คงทิม. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Slone Management Review*, 15, 12-18.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2004). *Managing human resources (13th ed.)*. Mason, OH: Thomson/South-Western.
- Schermerhorn, J. R. (1996). *Organizational behavior*. New York : John Wiley.
- Huse, E. F., & Cummings T. G. (1985) *Organization Development and Change*. Minnesota : West.
- Umstot, D.D. (1984). *Understanding organizational behavior*. New York : West.
- Richard M. Steers. (1996). *Organization Effectiveness: A Behavioral View*. Santa Monica, California: Goodyear Publishing.

Mowen, J. C. & Minor, M. (1998). Consumer Behavior. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Vroom, H Victor. (1964). Work and Motivation. Now York : Wiley and Sons Inc.

Beach, D. S. (1965). Personnel Management People at Work. New York: The Macmillan.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษาบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิชาเอกบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในทางวิชาการเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด
3. แบบสอบถามในครั้งนี้มีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

หมายเหตุ: ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เขมิกา สรรเสริญ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ของแต่ละข้อเพียงข้อเดียว ที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ไม่เกิน 30 ปี

(2) อายุ 31-40 ปี

(3) อายุ 41- 50 ปี

(4) อายุ 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

(1)ปริญญาตรี

(2) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

(1) โสด

(2) สมรส

5. รายได้ต่อเดือน

(1) 15,000 - 20,000 บาท

(2) 20,001 - 25,000 บาท

(3) มากกว่า 25,000 บาท

6. ตำแหน่งงาน

(1) ปฏิบัติการ

(2) Supervisor - A.M.

(3) Manager - vice president

(4) ผู้บริหารระดับสูง

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(1) ไม่เกิน 10 ปี

(2) มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

(3) 20 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยแรงจูงใจ					
(1) ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
2. ท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
3. ท่านเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานเสมอ					
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
ด้านการได้รับการยอมรับ					
6. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน					
7. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
8. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน					
9. ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาเสมอ					
10. ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
11. งานที่ปฏิบัติตรงกับความสามารถและความถนัด					
12. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ					
13. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
14. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าต่อบริษัท					
15. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าต่อลูกค้า					
16. ลักษณะของงานที่ทำให้มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความรับผิดชอบ					
17. ท่านมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจต่อหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ					
18. ท่านได้รับมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำอยู่เสมอ					
19. ท่านมีโอกาสได้แสดงความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง					
20. ท่านสามารถจัดลำดับการทำงานได้ด้วยตนเอง					
21. ท่านยินดีที่จะแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา เมื่อพบข้อบกพร่อง					
ด้านความก้าวหน้า					
22. ท่านมีโอกาสในการศึกษาเพิ่มเติมในงานที่รับผิดชอบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และนำมาพัฒนาการทำงาน					
23. ท่านมีโอกาสได้เดินทางไปศึกษาดูงาน เพื่อค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ และเพิ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน					
24. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ					
25. ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามโครงสร้างของบริษัท					
(2) ปัจจัยสุขวิทยา					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
26. ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร เป็นต้น					
27. ค่าตอบแทนและค่าสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร เป็นต้น					
28. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพียงพอและเหมาะสม					
29. ค่าพาหนะและเบี้ยเลี้ยงเดินทางมีความเหมาะสมตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงานนอกสถานที่					
30. วันลาพักผ่อนประจำปี มีจำนวนวันที่เพียงพอ และเหมาะสม					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
31. การประกันชีวิตแบบกลุ่มที่มอบให้ มีความคุ้มครองที่เพียงพอและเหมาะสม					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
32. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนินทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
33. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา					
34. ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา					
35. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
36. ท่านได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือ ในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
37. การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน					
38. การกระจายงานมีความเหมาะสม					
39. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
40. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
41. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา					
42. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว					
43. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่					
ด้านนโยบายการบริหาร					
44. ผู้บริหารมีการชี้แจงเป้าหมายการดำเนินงานประจำปีให้ทุกคนได้ทราบอย่างทั่วถึง					
45. นโยบายการบริหารงานของบริษัทฯ เป็นกระบวนการการทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน					
46. การบริหารงานมีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง					
47. การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปัจจัยสุขวิทยา (ต่อ)					
สภาพการทำงาน					
48. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
49. วัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
50. วัสดุอุปกรณ์ และคู่มือ มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน					
51. พนักงานบริษัทฯ สามารถนำเสนอของประมาณ เพื่อเพิ่มสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
52. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม ทำให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย					
ความมั่นคง					
53. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทของท่าน					
54. ท่านเชื่อว่าบริษัท ฯ เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป					
55. ท่านเชื่อว่าบริษัทฯ จะเติบโตยิ่ง ๆ ขึ้นไปในอนาคต					
56. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง ไม่ถูกให้ออกได้ง่าย					
สถานะทางอาชีพ					
57. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี					
58. ท่านรู้สึกว่าท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่าน					
59. ท่านคิดว่าท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
ความเป็นอยู่ส่วนตัว					
60. ท่านคิดว่าชั่วโมงในการทำงานของท่านไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่านและครอบครัว					
61. ท่านคิดว่าด้วยตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านไม่ได้มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่านและครอบครัว					
62. ท่านสามารถขอลาเพื่อเยี่ยมญาติ พี่น้องและครอบครัวได้ตามที่ท่านต้องการ					
63. ท่านมีเวลาพักผ่อน หรือท่องเที่ยวกับครอบครัวได้ตามสมควร					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปัจจัยองค์กร					
(1) ลักษณะองค์กร					
1. หน่วยงานของท่าน มีการจัดโครงสร้างและแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด					
2. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มากน้อยเพียงใด					
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพียงพอในการใช้งานมากน้อยเพียงใด					
(2) ลักษณะสภาพแวดล้อม					
4. หน่วยงานของท่านได้มีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดีมากน้อยเพียงใด					
5. หน่วยงานของท่านมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้เอื้อการทำงานตลอดเวลา มากน้อยเพียงใด					
(3) ลักษณะบุคลากรในองค์กร					
6. บุคลากรให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
7. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานมากน้อยเพียงใด					
8. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรมากน้อยเพียงใด					
(4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน					
9. หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด					
10. มีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานให้บุคลากรรับทราบเสมอ มากน้อยเพียงใด					
11. หน่วยงานของท่านมีข้อมูลป้อนกลับให้บุคลากรทราบ มากน้อยเพียงใด					
12. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึง มากน้อยเพียงใด					
13. ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มากน้อยเพียงใด					

14. หน่วยงานของท่านมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ มากน้อยเพียงใด					
15. ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนาในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน					
(1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ มากน้อยเพียงใด					
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มากน้อยเพียงใด					
3. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี มากน้อยเพียงใด					
4. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี มากน้อยเพียงใด					
(2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
5. หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มากน้อยเพียงใด					
6. หน่วยงานมีอุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
7. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬาและสันทนาการมากน้อยเพียงใด					
8. หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรมากน้อยเพียงใด					
(3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร					
9. หน่วยงานส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด					
10. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงานหรือเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด					
11. หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก มากน้อยเพียงใด					
12. เมื่อท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด					
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ มากน้อยเพียงใด					
(4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน					
14. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด					
15. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด					

16. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนา ความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด					
17. หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง ที่สูงขึ้นตามลำดับ มากน้อยเพียงใด					
18. หน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อน ตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค มาก น้อยเพียงใด					
(5) ด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ					
19. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือ เพื่อนร่วมงานว่าท่านมีส่วนสร้างความสำเร็จในงาน หรือกิจกรรมของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
20. บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้แสดง ความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันมากน้อยเพียงใด					
21. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้ พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันใน โอกาสต่างๆ มากน้อยเพียงใด					
22. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงาน เป็นอย่างดี มากน้อยเพียงใด					
(6) ด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม					
23. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของท่าน มากน้อยเพียงใด					
24. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการ ทำงาน ต่อผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีผลต่อการพิจารณา ความดีความชอบ มากน้อยเพียงใด					
25. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับ ผู้ร่วมงานทุกคน มากน้อยเพียงใด					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
(7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ					
26. ด้วยภาระงานที่ได้รับผิดชอบท่านสามารถแบ่งเวลา ระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้ดี ในระดับใด					
27. ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
(8) ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม					
28. หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการ ทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ มากน้อยเพียงใด					
29. หน่วยงานมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึง ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน มากน้อยเพียงใด					
30. หน่วยงานให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน มากน้อยเพียงใด					
31. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับ บุคคลภายนอก มากน้อยเพียงใด					

ภาคผนวก ข
แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC)



แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาบริษัทประกัน
ชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร**

ผู้ศึกษา **เขมิกา สรรเสริญ รหัสนักศึกษา 2573004690 นักศึกษาปริญญาโท**

สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ข้อคำถาม	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ปัจจัยแรงจูงใจ					
(1) ปัจจัยเชิงใจ					
1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. ท่านเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานเสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จ	1				
7. ตามเป้าหมาย		1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านการได้รับการยอมรับ					
8. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11. ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาเสมอ	0	1	1	0.66	ใช้ได้
12. ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานเสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
13. งานที่ปฏิบัติตรงกับความสามารถและความถนัด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
14. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	เกณฑ์			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
15. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
16. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าต่อบริษัท	1	1	1	1.00	ใช้ได้
17. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าต่อลูกค้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18. ลักษณะของงานที่ทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน	0	1	1	0.66	ใช้ได้
ด้านความรับผิดชอบ					
19. ท่านมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจต่อหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
20. ท่านได้รับมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
21. ท่านมีโอกาสได้แสดงความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
22. ท่านสามารถจัดลำดับการทำงานได้ด้วยตนเอง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
23. ท่านยินดีที่จะแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา เมื่อพบข้อบกพร่อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความก้าวหน้า					
24. ท่านมีโอกาสในการศึกษาเพิ่มเติมในงานที่รับผิดชอบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และนำมาพัฒนาการทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
25. ท่านมีโอกาสได้เดินทางไปศึกษาดูงาน เพื่อค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ และเพิ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	1	0	1	0.66	ใช้ได้
26. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
27. ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามโครงสร้างของบริษัท	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(2) ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
28. ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร เป็นต้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
29. ค่าตอบแทนและค่าสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าหอพัก ค่าอาหาร เป็นต้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
30. สวัสดิการการรักษาพยาบาลเพียงพอและเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
31. ค่าพาหนะและเบี้ยเลี้ยงเดินทางมีความเหมาะสมตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงานนอกสถานที่	1	0	1	0.66	ใช้ได้
32. วันลาพักผ่อนประจำปี มีจำนวนวันที่เพียงพอ และเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
33. การประกันชีวิตแบบกลุ่มที่มอบให้ มีความคุ้มครองที่เพียงพอ และเหมาะสม	1	0	1	0.66	ใช้ได้
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	-1	1	1	0.66	ใช้ได้
34. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนมน ความจริงใจและความ 35. เป็นกันเอง					
36. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
37. ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา	0	1	1	0.66	ใช้ได้
38. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
39. ท่านได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือ ในการทำงานจากเพื่อน ร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
40. การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารจาก ผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
41. มีความชัดเจน					
42. การกระจายงานมีความเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
43. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
44. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
45. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
46. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการ ปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว	0	1	1	0.66	ใช้ได้
47. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านนโยบายการบริหาร					
48. ผู้บริหารมีการชี้แจงเป้าหมายการดำเนินงานประจำปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
49. ให้ทุกคนได้ทราบอย่างทั่วถึง					
50. นโยบายการบริหารงานของบริษัทฯ เป็นกระบวนการ การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
51. การบริหารงานมีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
52. การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
สภาพการทำงาน					
53. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
54. วัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
55. วัสดุอุปกรณ์ และคู่มือ มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
56. พนักงานบริษัทฯ สามารถนำเสนอของบประมาณ เพื่อเพิ่มสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
57. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม ทำให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ความมั่นคง					
58. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทของท่าน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
59. ท่านเชื่อว่าบริษัท ฯ เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป	1	1	1	1.00	ใช้ได้
60. ท่านเชื่อว่าบริษัทฯ จะเติบโตยิ่ง ๆ ขึ้นไปในอนาคต	1	1	1	1.00	ใช้ได้
61. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง ไม่ถูกให้ออกได้ง่าย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
สถานะทางอาชีพ					
62. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
63. ท่านรู้สึกว่าท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่าน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
64. ท่านคิดว่าท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทอย่างเพียงพอและเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ความเป็นอยู่ส่วนตัว					
65. ท่านคิดว่าชั่วโมงในการทำงานของท่านไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่านและครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
66. ท่านคิดว่าด้วยตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านไม่ได้มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่านและครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
67. ท่านสามารถขอลาเพื่อเยี่ยมญาติ พี่น้องและครอบครัวได้ตามที่ท่านต้องการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
68. ท่านมีเวลาพักผ่อน หรือท่องเที่ยวกับครอบครัวได้ตามสมควร	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ปัจจัยด้านองค์กร					
(1) ปัจจัยลักษณะองค์กร					
1. หน่วยงานของท่าน มีการจัดโครงสร้างและแบ่งสายงาน การบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพียงพอในการใช้งานมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(2) ลักษณะสภาพแวดล้อม					
4. หน่วยงานของท่านได้มีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ภายนอกได้ดีมากน้อยเพียงใด	1	1	0	1.00	ใช้ได้
5. หน่วยงานของท่านมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้เอื้อการทำงาน ตลอดเวลา มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(3) ลักษณะบุคลากรในองค์กร					
6. บุคลากรให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงาน ของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน					
9. หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดนโยบายและเป้าหมาย ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10. มีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงาน ให้บุคลากรรับทราบเสมอ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11. หน่วยงานของท่านมีข้อมูลป้อนกลับให้บุคลากรทราบมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงาน อย่างทั่วถึง มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13. ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
(4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน (ต่อ)					
14. หน่วยงานของท่านมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15. ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ๆมาพัฒนาในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อคำถาม	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน					
(1) คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(2) คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
5. หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวกมีแสงสว่างเพียงพอ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. หน่วยงานมี อุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬาและสันทนาการมากน้อยเพียงใด	-1	1	1	0.66	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
8. หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรอย่างน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(3) คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร					
9. หน่วยงานส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11. หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12. เมื่อท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(4) คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน					
14. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
16. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
17. หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18. หน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
(5) คุณภาพชีวิตด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ					
19. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานว่าท่านมีส่วนสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
20. บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
21. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
22. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดีมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(6) คุณภาพชีวิตด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม					
23. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
24. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
25. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
(7) คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ					
26. ด้วยภาระงานที่ได้รับผิดชอบท่านสามารถแบ่งเวลาระหว่างเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้ดีในระดับใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
27. ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
(8) คุณภาพชีวิตด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับสังคม					
28. หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการทำกิจกรรม เพื่อสาธารณะประโยชน์ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
29. หน่วยงานมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบ ต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
30. หน่วยงานให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน มากน้อย เพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
31. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1.00	ใช้ได้





ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

[DataSet1] C:\Users\acer\Desktop\tRYOUT ก๊อปปี้.sav

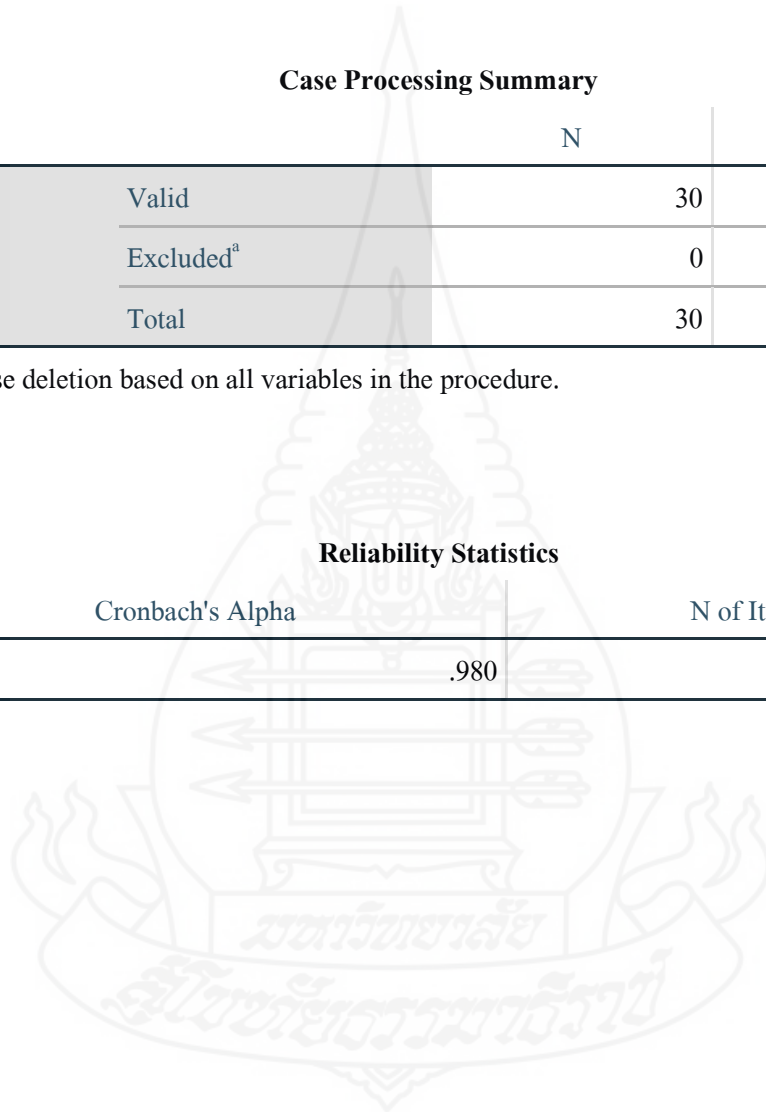
Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	109



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวเข็มมิกา สรรเสริญ
วัน เดือน ปีเกิด	14 มิถุนายน 2517
สถานที่เกิด	เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จบการศึกษาปีพ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด(มหาชน)
ตำแหน่ง	Designated Compliance and Operational Risk Officer (DCORO)

