

Scam

**คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท
มิทซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด**

นายชัยรัตน์ วัฒนเจริญรัตน์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**The Quality of Work Life of Employees of Mitsubishi Elevator Asia
Company Limited**

Mr. Chaithanan Wattanacharoenrat

**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**

2010

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์
เอเชีย จำกัด

ผู้ศึกษา นายชัยรัตน์ วัฒนเจริญรัตน์ รหัสนักศึกษาศึกษา 2513003075 ปริญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด (2) เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ กลุ่มพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,050 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีอายุงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและผู้บริหารหน่วยงานควรให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทน ความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้า เพื่อป้องกันปัญหาการไหลเข้าและออกของพนักงาน

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์และการสนับสนุนของ รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระหลัก ที่กรุณาเสียเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำ ความคิดเห็น ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ผู้ตรวจเรื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อน อาจารย์ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาที่ดีในการเขียนรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ พนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ เอเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณเพื่อนพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดีและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด

ชัยรัตน์ วัฒนเจริญรัตน์

พฤศจิกายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	7
องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	10
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	47
วิธีดำเนินการศึกษา	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน.....	55
การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน.....	62
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
สรุปผลการศึกษา.....	85
อภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	95
ก ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ.....	96
ข ผลการประเมินแบบสอบถาม (IOC).....	98
ค ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	101
ประวัติผู้ศึกษา.....	108

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	ความถี่และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของของพนักงาน ในกลุ่มตัวอย่าง.....	52
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม.....	56
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	56
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพงาน.....	57
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ.....	58
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้า.....	59
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำ.....	59
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิของลูกจ้างและพนักงาน.....	60
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว.....	61
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ.....	62
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน.....	63
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามเพศ และค่า t ของปัจจัย คุณภาพชีวิต.....	64
ตารางที่ 4.13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ.....	64
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อด้านภาวะผู้นำจำแนกตามอายุ.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านภาวะผู้นำ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามระดับรายได้.....	70
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้.....	72
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสภาวะผู้นำจำแนกตามระดับรายได้.....	73
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระดับรายได้.....	73
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม จำแนกตามระดับรายได้.....	74
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามจำนวนบุตร.....	75
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามจำนวนบุตร.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อด้านภาวะผู้นำจำแนกตามจำนวนบุตร.....	77
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามระยะเวลา ปฏิบัติงานในองค์กร.....	78
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ในองค์กร.....	79
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อด้านภาวะผู้นำจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร.....	80
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร... ..	80
ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามระดับ ตำแหน่งงาน.....	81
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	83
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อด้านความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้า จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน... ..	83
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อด้านภาวะผู้นำจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	84
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	84

ฉ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบัน การทำงานนับว่ามีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง และมีแนวโน้มที่จะต้องใช้เวลาเพื่อทำงานเพิ่มมากขึ้นอีกในสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิต เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับตนเอง สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกับหน่วยงาน การทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม และถ้าหากว่าเวลาส่วนใหญ่ของชีวิตของบุคคลผู้ปฏิบัติงานได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและจะมีผลต่อความผาสุกในชีวิตโดยรวมของตนเอง อันเกิดขึ้นในองค์กร การทำงานโดยเฉพาะในองค์กรที่ต้องการแรงจูงใจและรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าให้อยู่ในองค์กรต่อไป จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการให้บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่ดี มิฉะนั้นแล้วบุคลากรอาจรู้สึกไม่มีความสุขกับชีวิตการทำงาน อันมีผลทำให้ชีวิตโดยรวมไม่มีความสุข และในที่สุดก็จะออกจากองค์กรเพื่อไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตของตน

บุคลากรขององค์กร นับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่มุ่งทำงานเพื่อการพัฒนาประเทศ บุคคลเหล่านี้ผ่านการสรรหาอย่างมีระบบ และหลักเกณฑ์ที่ได้มาตรฐานในการคัดเลือกเข้ามาทำหน้าที่และดำรงตำแหน่ง นับว่าเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในสายงานที่เข้ามาดำรงตำแหน่ง บุคลากรในระดับพนักงานจึงสมควรอย่างยิ่งที่จะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้น จึงควรสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั้นหมายถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงาน

ชีวิตที่เป็นสุขควรประกอบด้วยปัจจัยใดบ้าง คำตอบน่าจะมีหลากหลายและแน่นอนที่
จะต้องผสมผสานกลมกลืนกันไป เช่น การมีสุขภาพจิตดี แจ่มใสเบิกบาน ระวังความอยาก ควบคุม
อารมณ์ต่างๆ ได้ ไม่มีทุกข์หรือมีแต่ก็ไม่มากจนเกินแก้ไข มีเพื่อนฝูง ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้ง
ผู้คนและธรรมชาติได้ตามสมควร มีรายได้ที่เลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้พอเพียงอย่างยั่งยืน ครอบครัว
อบอุ่น ชุมชนเป็นสุข มีที่อยู่อาศัย มีที่ทำกิน มีอาชีพและรายได้ตามสมควร มีความเสมอภาค ได้รับ
โอกาสเท่าเทียมกัน มีสิทธิเสรีภาพ มีการศึกษา มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ร่วมกับ
ธรรมชาติได้อย่างเป็นสุข ฯลฯ

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ตามที่กล่าวกล่าวมาแล้วหรืออาจกล่าว
ให้เข้าใจได้ง่ายๆ “คุณภาพชีวิต” ก็คือการมีชีวิตที่มีความสุขนั่นเอง

หากจะกล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดใน
องค์กร เพราะเป็นทรัพยากรที่ทำให้ทรัพยากรอื่นที่มีคุณค่า จึงเปรียบมนุษย์เป็น ดั่งหัวใจหลัก ซึ่ง
ความพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและความปรารถนาที่จะทำให้งานดังกล่าว
สำเร็จลุล่วงไปได้ตามแผนงานและเป้าหมายขององค์กร

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์เพราะการทำงานคือการทำให้มีรายได้และ
เมื่อมีรายได้ก็สามารถนำไปซื้อหาอาหาร เครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยทั้ง 4 ที่มีความจำเป็นต่อการดำรง
ชีวิต นอกจากนี้การทำงานยังเป็นตัวกำหนดฐานะและหน้าที่ทางสังคมทำให้เกิดค่าทางในชีวิต
ของคน ซึ่งในอดีตนายจ้างมองมนุษย์เป็นเพียงวัตถุดิบในการผลิตเท่านั้น ในฐานะทางสังคมที่มีผล
อันเกิดจากการทำงานของมนุษย์ในสมัยนั้นไม่ได้ยอมรับเท่าที่ควร ต่อมาผู้บริหารและบุคลากรของ
รัฐได้หันมาให้ความสนใจต่อชีวิตการทำงานของพนักงานของตนมากยิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของคำว่า
คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) (ผจญ เถลิงสาร, <http://www.thaimarketcenter.com/ecommerce/panama/images/เอกสาร/คุณภาพชีวิต.doc>) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีปัจจัยพื้นฐาน
มาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์
ต่อการปฏิบัติงานทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานและขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
อันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการ
ทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอยู่
ในองค์กรนั้นๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน
ปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่
ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน

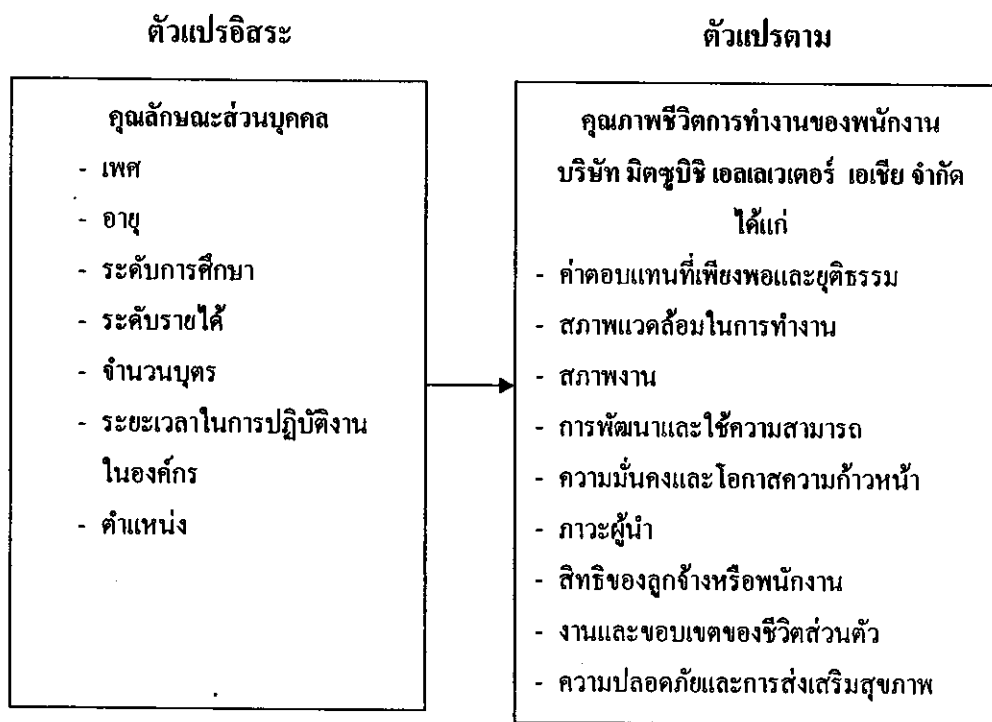
เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณ และสภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547: 18) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรนอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 18)

คุณภาพชีวิตส่งผลกระทบต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย (Hues & Cumming, 1985: 198-199) ซึ่งในการทำงานจะเน้นไปที่ไปที่การสร้างความสุขใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนทำงานมีความสุขกับงาน (Cascio, 2003: 27-28) อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย ในการทำงานจะพบปัญหาต่าง ๆ เป็นต้นว่า ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน ขาดเวลาส่วนตัว ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม ไม่ได้ได้รับการพัฒนาและเรียนรู้ งานหนักเกินไปและขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา (สุภารัตน์ น้ำใจดี, 2548: 118-119) ปัญหาเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไข จะบั่นทอนจิตใจและมีผลถึงระบบการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด

กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท มิตรูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

▪ ประชากร (Population) คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท มิตรูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,050 คน

▪ ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้การสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างของพนักงานบริษัท มิตรูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด จำนวน 290 คน

2. ขอบเขตเนื้อหา คือ การวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรซูบิซิ เออลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อการได้รับรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อสภาพของสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

1.3 สภาพงาน ความรู้สึกของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และลักษณะงาน

1.4 การพัฒนาและใช้ความสามารถ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อโอกาสที่จะได้พัฒนาขีดความสามารถจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้งาน และสามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

1.5 ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

1.6 ภาวะผู้นำ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็น การให้การสนับสนุน

1.7 สิทธิของลูกจ้างและพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานเกี่ยวกับความเป็นธรรม ความเสมอภาค การเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรี ความยุติธรรม

1.8 งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อความสมดุลของช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้อ่อนคลายจากงาน มีความเป็นส่วนตัว และสามารถตัดความกังวลใจหรือความเครียดในงานออกได้

1.9 ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายจากการปฏิบัติงาน

2. **คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทที่มีต่อการทำงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในกระบวนการบริหารจัดการองค์การที่คำนึงถึงสิ่งที่สนองความผาสุกและคุณภาพชีวิตในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจได้อย่างเพียงพอและยุติธรรม

3. **พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด** ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ฝ่ายบริหารของพนักงานบริษัทเอกชน หมายถึง หน่วยงานหนึ่งภายในบริษัทเอกชน จำกัด (มหาชน) ที่มีการผลิตชิ้นส่วนต่างๆ และมีหน้าที่ดูแลควบคุมปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัทนั้นๆ

3.2 สถานภาพพนักงาน หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับผู้ปฏิบัติงาน

3.3 ระดับของพนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในบริษัทเอกชนจำกัดนั้นๆ ซึ่งแบ่งเป็นระดับหัวหน้างาน และระดับผู้ปฏิบัติการ พนักงานระดับ Supervisor Assistant Manager และ Manager

3.4 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานทั่วไป ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกนั้นๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด

2. นำผลการศึกษาไปใช้เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการดำเนินการ ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบ กิจกรรม ตามมิติด้านต่างๆ เพื่อให้ได้มาตรฐานและตรงกับความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง

3. สามารถนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทมิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด

4. ผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลอ้างอิงการค้นคว้าอิสระในคราวต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งได้ศึกษาประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดยมีผู้ให้นิยามและคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ดังนี้

ผจญ เถลิงสาร (2540: 23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายประเด็น คือ

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ ในการทำงานซ่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวัดกันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้ให้ความหมายไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

เกส (Guest, 1992:76 อ้างถึงใน วิยะดา เขียวจันทร์, 2545:6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

สมหวัง โอซารธ (2542:45 อ้างถึงใน นารีรัตน์ ศรีอยสกุล, 2544:10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์กันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานและการทำงานที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแตกต่างกันตามภูมิหลัง และลักษณะเฉพาะตัวบุคคลที่แตกต่างกันมากมาย และการทำงานที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของบุคคล เป็นการผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต

ผู้ปฏิบัติงานสามารถผสมผสานงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างกลมกลืนจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกพึงพอใจ มีความรู้สึกมั่นคง และผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข นั่นเอง

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิต

Cascio (1992) (อ้างถึงในภวนัย น้อยวงศ์, 2541: 9) เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มเนื้อหา (Job Enrichment) การจัดการอย่างเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Working Conditions) หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และการสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

สกล ธิจุติภูมิ (2545:10) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและคุณภาพที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสมปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าแก่ชีวิตของตนเองและครอบครัว

Kerce and Kewley (1993) (อ้างถึงในภัทรา เผือกพันธ์, 2545:29) กลุ่มหรือวิธีการหรือเทคโนโลยีในงานเพิ่มมากขึ้น โดยจะมุ่งผลลัพธ์ไปที่ตัวพนักงานมากกว่าการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงาน การทำให้งานน่าสนใจ การใช้วิธีการใหม่ๆ ในระบบการให้รางวัล และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของคนใน

องค์กรจึงประกอบด้วยความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงาน ความผูกพันกับงาน

พรนิภา พงศ์พัฒนากิจโชติ (2547:13) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

Hickman and Suttle (1977) (อ้างถึงใน บุญทริกา ละไมเสถียร, 2548 :6) สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้วยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือ ผลผลิตต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตงาน

ที่ปรากฏนี้ ชัยศิริพาณิชย์(2549:11-12) สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่างๆ ในองค์กร รวมถึงการมีกิจกรรมต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

Walton (อ้างถึงใน ภูษณิศา เมธาธรรมสาร, 2548:12-13) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจ การให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้ เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกใน อนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัว ด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและ ความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถ ในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการ แบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมือคดและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะ ปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพ ในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความ สัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัด ความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การ เดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้ง ความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work life) คือ กิจกรรมการ ทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญ ของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วน ร่วมรับผิดชอบในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่นๆ

Bruce และ Blackburn (อ้างถึงใน ฎานัย น้อยวงศ์, 2541:16-17) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสนก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่ได้รับมอบหมายและต่อนายจ้าง

บุญแสง ชีระภากร (2543) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (Equal Pay of Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ยังคงการให้แก่บุคคลในองค์กรโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียุทธูปมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะ

โดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างในแต่ละองค์กรไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกี่ยวกับความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกี่ยวกับสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้สมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกี่ยวกับให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (A Safe and Healthy Environment)
การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (Pollution) เป็นปัญหาที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์กรต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ ในสภาพความเป็นจริงแล้ว ก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่เช่นกัน การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรมและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทูจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง จะเกิดความเฉื่อย (Inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์กรเอง

5. **เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining)** การร่วมเจรจาต่อรอง เป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียหายขึ้นแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารของตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับและต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. **พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development)** พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป

แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. **บูรณาการทางสังคม (Social Integration)** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของกราดกราย แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์กรที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

8. **การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation)** การมีส่วนร่วมในองค์กรในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กรได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วม เป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์กรเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective) และวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle)

9. **ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work)** ความหมายของคำว่าประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะมิถุนายนใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงาน

เป็นที่มาจะต้องฟังเสียงของทุกๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์กร ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริงๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูงทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี และวันหยุดพิเศษเนื่องในงานเทศกาลต่างๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำวันถือได้เป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นต้นทุนที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มีได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรบุษิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ซึ่งการที่บุคคลจะมีคุณภาพในการทำงานที่ดีย่อมหมายถึงการมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่เกิดการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างราบรื่น งานมีคุณภาพ เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและส่งผลให้คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีด้วย จึงได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้มากมายโดยผู้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้หยิบยกแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญๆ และเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (อ้างถึงใน ผจกญ เฉลิมสาร, 2540:24) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออก เป็น 8 ประการ คือ

1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย

2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7) ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานรากฐานสามข้อ คือ

(1) บุคคล คือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาเข้าได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

(2) ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

(3) บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือ คนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม

ลำดับชั้นความต้องการของ มาสโลว์

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบบโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ในทำนองเดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานด้วยที่เปิดโอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ บริษัทมากขึ้นทุกทีกำลังมีโครงการออกกำลังกายนี้จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขา บุคคลที่หิวจนเกินไปหรือเจ็บป่วยจนเกินไปยากที่จะมีส่วนช่วยต่อบริษัทของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2. **ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)** ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3. **ความต้องการทางสังคม (Social Needs)** ความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัทจะให้โอกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วย การเป็นสมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารเพื่อ “การสร้างเครือข่าย” กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึง โครงการสุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ด้วย ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเชื่อมต่อการมีเพื่อน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความต้องการทางสังคมจะถูกกระตุ้นภายใต้สถานะที่ “ความไม่แน่นอนทางองค์กร” มีอยู่ เช่น เมื่อความเป็นไปได้ของการรวมบริษัทได้ถูกคามความมั่นคงของงาน ภายใต้สถานะเช่นนี้บุคคลจะแสวงหาความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเป็น ไปอยู่

4. **ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)** ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงคือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริการ การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ส่วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การให้รางวัลเป็นนาฬิกาและเพชรแก่การบริการที่ดีและรางวัลราคาถูก เช่น ที-เชิร์ต และเหยือกเบียร์จะมีประโยชน์ต่อการยกย่องด้วย

5. **ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs)** ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ บริษัทได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขา ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

2) ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

Alderfer (อ้างถึงใน <http://pirun.ku.ac.th>, 2553:6) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow คือ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E)
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R)
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs :G)

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้นๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Alderfer ก็มีสภาพเหมือนกันแต่จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังถ้าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้า หรือความต้องการความสัมพันธ์ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ Alderfer จึงให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมมีความต้องการเพื่อน เช่น การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือสมาคมต่างๆ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem of Status Needs) เป็นความต้องการมีเกียรติยศ มีฐานะดีในสังคม ได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ (Self Actualization or Self Realization Needs) ความต้องการนี้นับเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีอีกทฤษฎีหนึ่งซึ่งขยายความทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีนี้ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคม ของเฮอรัชเบอร์ก ทฤษฎีนี้ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จะจูงใจให้บุคคลที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ มักจะประกอบด้วยปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยในการกระตุ้น (Motivation factors) 6 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ความก้าวหน้า
4. ลักษณะของงาน
5. โอกาสที่จะก้าวหน้า
6. ความรับผิดชอบ

ซึ่งเป็นสิ่งที่จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือปัจจัยในการกระตุ้นนี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3) *Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)* ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยจูงใจ

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำพายุให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างใด ส่วนองค์กรประกอบทางด้านจูงใจหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์กรประกอบทางด้านปัจจัยจูงใจหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่จูงใจ หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

4) **ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (แมคเคลล์แลนด)** ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้ (อ้างถึงใน <http://pirun.ku.ac.th>, 2553:6)

1. ความต้องการอำนาจ (The Need of Power) บุคคลมีความต้องการมีอำนาจอย่างมาก อาศัยการใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน กล่าวโดยทั่วไป แต่ละบุคคลแสวงหาความเป็นผู้นำ มีพลังเข้มแข็ง

2. ความต้องการความผูกพัน (The Need of Affiliation) บุคคลมีความต้องการมีความผูกพันเป็นอย่างมาก ตามปกติความผูกพันเกิดจากความรักทำให้บุคคลมีความสุข และมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด แต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยกันเข้าใจกัน

3. ความต้องการความสำเร็จ (The Need for Achievement) บุคคลมีความต้องการมีความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความสำเร็จน้อย ต้องการการท้าทายในการทำงาน ชอบการทำงานที่มีการเสี่ยงภัย ใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

5) **ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์** ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการมากมายหลายชนิดซึ่งมีอิทธิพลต่อทฤษฎีแรงจูงใจ และทฤษฎีบุคลิกภาพที่ได้พัฒนาขึ้นในภายหลังอย่างมาก จำนวนของความต้องการเปลี่ยนไปตามขั้นที่เมอร์เรย์ ได้พัฒนาทฤษฎีของเขา แต่จะไม่ต่ำกว่า 20 ชนิดที่ได้ระบุไว้ เช่น

1. ความต้องการที่จะสัมฤทธิ์
2. ความต้องการการก้าวหน้า
3. ความต้องการการเป็นตัวตนของตัวเอง

4. ความต้องการความสัมพันธ์
5. ความต้องการการแสดงผล
6. ความต้องการการเข้าใจ

เกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจของเบลลา ได้แก่ บุคคลจะกระทำกิจกรรมใดก็ตามย่อมเกี่ยวข้องกับทางเลือกเปลี่ยนเสมอ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือบุคคลจะกระทำกิจกรรมใดก็ตาม ย่อมมีความคาดหวังในรางวัลหรือสิ่งตอบแทนเสมอ สาธารณะของทฤษฎีนี้ ได้แก่

1. รางวัล (Reward) หมายถึง เป้าหมายหรือเป้าประสงค์ที่บุคคลคาดว่าจะได้รับจากการกระทำในกิจกรรมนั้นๆ

2. ทูน (Cost) หมายถึง ทางเลือกหรือประเภทของกิจกรรมที่บุคคลจะเลือกกระทำโดยอาศัยประสบการณ์เดิม อันจะทำให้บุคคลสามารถตัดสินใจเลือกกระทำกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของตนได้

3. กำไร (Profit) หมายถึง ผลที่ได้รับเมื่อบุคคลได้กระทำในกิจกรรมนั้นแล้ว อาจหมายถึง การบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ หรืออาจล้มเหลว ถ้าบุคคลบรรลุจุดมุ่งหมายจากการเข้าร่วมกิจกรรม บุคคลย่อมที่จะกระทำกิจกรรมนั้นต่อไป แต่ถ้าบุคคลไม่บรรลุจุดมุ่งหมายจากการกระทำกิจกรรม บุคคลนั้นย่อมไม่กระทำในกิจกรรมนั้น

6) **ทฤษฎีแรงจูงใจของไฮแมนส์** มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีแรงจูงใจของเบลลา คือ รางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับมาจากที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และทำกิจกรรมที่บุคคลได้กระทำล้วนแต่เป็นเรื่องของการแลกเปลี่ยนทั้งสิ้น ส่วนด้านความแตกต่างคือ ไฮแมนส์ได้แบ่งทฤษฎีออกเป็นขั้นตอนที่ละเอียดกว่า ดังนี้

1. บุคคลมีความคาดหวังในผลกำไรจากการเข้าร่วมกิจกรรม
2. กระบวนการกิจกรรมจะก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน
3. บุคคลที่เสียเปรียบเมื่อเกิดการแลกเปลี่ยนจะหลีกเลี่ยงกิจกรรมการแลกเปลี่ยน

4. การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบุคคลที่ขาดทุน หรือไม่บรรลุในวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกิจกรรมนั้นจะลดน้อยลง

5. หากการกระทำกิจกรรมบรรลุเป้าหมาย บุคคลก็จะกระทำกิจกรรมนั้นต่อไป และจะกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์สำหรับกิจกรรมนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในการแลกเปลี่ยน

6. หากการแลกเปลี่ยนเป็นที่พอใจของบุคคลทั้งสองฝ่าย ย่อมหมายถึงความสมดุลในการแลกเปลี่ยนมากขึ้น และทำให้ความรู้สึกที่ไม่ดีของฝ่ายเสียเปรียบลดน้อยลง

7. ระบบสังคมที่ขาดความยืดหยุ่น ย่อมก่อให้เกิดความไม่สมดุลหรือขาดความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน

7) *Casio (1995)* กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ของลูกจ้าง ความมั่นคงในการทำงาน การเลือกเวลาในการปฏิบัติงาน การลดความตึงเครียดในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน การปกครองแบบประชาธิปไตย การแบ่งปันผลกำไร สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ โครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน และในหนึ่งสัปดาห์ทำงาน 4 วัน

8) *Werther Jr. and Davis (1992)* กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย การบังคับบัญชาที่ดี สภาพการทำงานที่ดี มีสวัสดิการต่างๆ และรายได้ที่ดี และเป็นงานที่น่าสนใจ ทำหาย และมีรางวัลตอบแทน

9) *Lawler and Porter cited in Fumer* มาลอร์และพอร์ตอร์ ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน

มาลอร์และพอร์ตอร์ (Lawler and Porter cited in Fumer อ้างใน เรียม ศรีทอง 2542:364) ได้ขยายความคิดว่าบุคคลจะทำงานต่อไปขึ้นอยู่กับความพอใจในงานซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานความคิดในการกระตุ้นให้คนทำงาน ตามแนวคิดทฤษฎีนี้ สามารถทำได้ 2 ลักษณะคือ การเพิ่มคุณค่าทางบวกของผลที่เกิดขึ้น โดยการสื่อสารให้ชัดเจน และการเพิ่มความคาดหวังในผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับงาน หรือการสื่อสารให้ทราบความน่าจะเป็นไปของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

(1) ทฤษฎีความเสมอภาค (*Adam, Equity Theory*) ทฤษฎีการจูงใจของอาดัม (*J. Stacy Adam*) เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณ์ญาณของบุคคลกับความเสมอภาคหรือยุติธรรมของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าเช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ และการศึกษา แรงจูงใจจะเกิดขึ้น เมื่อเขาเห็นว่ามีความเสมอภาคหรือยุติธรรมโดยการนำไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆ การเปรียบเทียบระหว่างบุคคลจะมีผลดังนี้

- ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ จะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต
- ถ้าบุคคลได้รับรางวัลเท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป
- ถ้าบุคคลคิดว่าได้รางวัลสูงกว่าสิ่งที่เป็นความยุติธรรม เขาจะทำงานมากขึ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ

บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนเกินจริง และคาดหวังรายได้เกินไป ดังนั้น ความรู้สึกไม่เท่าเทียมก็จะมีขึ้นและส่งผลต่อปฏิริยาบางประการได้ เช่น โกรธ ละทิ้งงาน เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539: 381)

(2) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ทฤษฎีนี้มาจากแนวคิดของล็อกและคณะ (Locke and others) มีความเชื่อว่าการตั้งเป้าหมายจะช่วยให้บุคคลรู้ถึงความต้องการของตนซึ่งกระตุ้นความพยายามมากขึ้น และการบรรลุเป้าหมาย จะเป็นสิ่งจูงใจในการกระทำ ต่อไป ซึ่งเป้าหมายที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การจะต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจง มีความยาก และเป็นที่ยอมรับ (นรา สมประสงค์, 2544: 158; สมยศ นาวิการ, 2543: 340-343)

(3) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforce Theory) และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior Modification)

▪ ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforce Theory) สกินเนอร์ (B.F.Skinner) ได้พัฒนาทฤษฎี และนำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ สกินเนอร์มีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมของบุคคลสามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงได้ ด้วยการให้รางวัล (เสริมแรง) กับพฤติกรรมที่พึงปรารถนา พฤติกรรมนั้นก็จะมีความโน้มเอียงที่จะทำซ้ำๆ อีกต่อไป แต่ถ้าในขณะที่ละเลยพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนา พฤติกรรมนั้นจะมีการกระทำที่น้อยลงจนหายไป ในที่สุดการเสริมแรงสามารถแบ่งได้ ดังนี้

- การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforce)
- การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforce)
- การยับยั้งพฤติกรรม (Exinction)
- การลงโทษ (Punishment)

(Quick, 1997: 132; ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2539: 383; สมยศ นาวิการ 2543: 344 – 349)

■ การปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เป็นการจัดการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ให้นำ หลักของการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ควบคู่ไปกับการเสริมแรง จากฐานความคิดว่า ผู้ปฏิบัติงานมักจะสังเกตดูว่าคนอื่นมีพฤติกรรมการทำงานอย่างไรและบังเกิดผลอย่างไรตามมา ซึ่งตนเองจะได้เรียนรู้และกระทำพฤติกรรมแบบนั้นเพื่อจะได้รับผลตอบแทน หรือรางวัลเช่นนั้นบ้าง (นรา สมประสงค์ 2544:167)

(4) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้นๆ เสียก่อน เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ แล้ว คนก็จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น เพราะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส (Sensation) ทั้งนี้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึก ไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยา, 2524: 155–156)

สุโท เจริญสุข (2520:180) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “Satisfaction” หมายถึง ความพอใจ สมหวังดังหมายไว้

กูด (Good, 1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

สุบิน ราสุวรรณ (2540:49) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วส่งผลต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

อินทรา เพ็งแก้ว (2538:12-13) และตระกูล สุวรรณดี (2538:30-31) ได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการแล้วประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์กรหรือหน่วยงาน
3. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน
4. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน
5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงอยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรร่วมมือกันปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ

องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรมีอยู่ ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคคลในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

ฮารี เพชรมุด (2546:132) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มี 5 ประการ

1. การได้รับผลตอบแทนในระดับสูง กล่าวคือ ได้ค่าแรงสูง มีสภาพการทำงานสะดวก
2. สบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิสระในการทำงาน มีเพื่อนฝูงที่เข้าใจและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น

3. การได้รับสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้คาดหวังมาก่อนจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่าที่ตนคาดหวัง แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ตนคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริง ความรู้สึกไม่พอใจจะเกิดขึ้น

4. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นห่างไกลจากความคาดหวัง ไม่ว่าจะต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป ความรู้สึกไม่พอใจจะเกิดขึ้น

5. การได้รับความเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเองในขณะที่ทำงาน โดยเฉพาะความเป็นอิสระในการทำงาน ศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิจากการทำงาน เพราะฉะนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงต้องการความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองมาก ในขณะที่บุคคลอื่นอาจไม่มีความต้องการก็ได้

สมยศ นาวิการ (2548: 221-223) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ผลตอบแทน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เพราะผลการตอบแทนสามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อนและอื่นๆ

2. การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย

3. การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน มีสองลักษณะ คือ การมุ่งคนและการมีส่วนร่วม

4. ลักษณะงาน ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

5. กลุ่มงาน ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และเสียง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงานและเครื่องมือที่เพียงพอ

เอกชัย กีสุขพันธ์ (2543:124-125) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบผลสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้วคนทุกคน มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น ค่ายกย่องชมเชย หรือการให้ Feedback ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มาก

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนทำหยาจะทำใ้บุคคลนั้นได้มีโอกาพัฒนาทักษะทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึงการใ้บุคคลได้มีโอกาพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่เขาให้ความสนใจ หรือใ้เขามีโอกาได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่เขาับเป็นการจูงใจที่วิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยาที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาใ้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงานตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างใ้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานหรือบริษัท การใ้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจใ้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกันและมีโอกาพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

ทิวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547:52-53) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้น (Hierarchy of Needs Theory) ของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้พัฒนาความคิดของตนเองจากแนวความคิดของสำนักมนุษยสัมพันธ์ เพราะมาสโลว์เชื่อว่ามนุษย์ไม่ได้ต้องการเพียงเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Belonging) เท่านั้น แต่มนุษย์มีความต้องการระดับสูงกว่านั้น คือ ความต้องการเป็นอิสระ (Autonomy) การใ้รับการยอมรับ (Self-esteem) และการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (Self-actualization)

สาระสำคัญของทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการมีดังนี้

1) ความต้องการของปัจเจกบุคคลสามารถจัดเป็นลำดับได้ 5 ชั้น โดยเรียงจากความต้องการระดับต่ำสุดถึงสูงสุด หรือตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการในการใ้รับการยอมรับ และความต้องการในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

2) เมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงถัดขึ้นไปจะกลายเป็นแรงจูงใจ (motivator) อันใหม่ (Maslow, 1998)

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ที่มาสโลว์เสนอตามลำดับต่ำไปสูงมีดังนี้

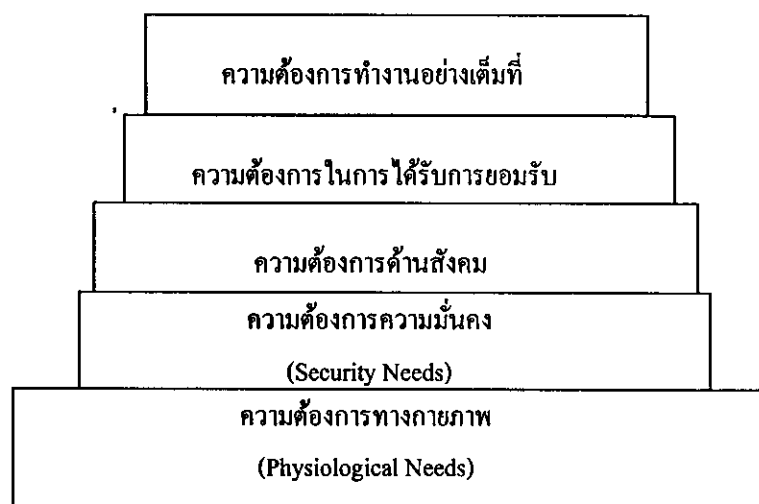
1. ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่จะทำให้อยู่รอดได้ หรือคือความต้องการของร่างกาย ซึ่งได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการความปลอดภัยจากอาชญากรรม การจู่โจม การทำร้าย คนที่มีความรู้สึกปลอดภัยจะ ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกคุกคาม

3. ความต้องการความรัก (Love Needs) ความต้องการในความรัก แต่เนื่องจากคำนี้มีความกำกวม นักวิชาการรุ่นหลังจึงได้เปลี่ยนคำเดิมที่มาสโลว์ใช้จากความต้องการความรักเป็นความต้องการทางด้านสังคม (Belonging needs)

4. ความต้องการในการได้รับการยอมรับ (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง ความต้องการได้รับยกย่องนับถือ ซึ่งจะนำสู่ความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ความเข้มแข็ง และการนำความสามารถมาใช้ประโยชน์ให้กับสังคม ถ้าขาดการตอบสนองต่อความต้องการนี้ อาจทำให้เกิดความรู้สึกต่ำต้อย หรือไร้คุณค่า

5. ความต้องการในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (Self-actualization) ความต้องการข้อนี้ คือ การได้ตระหนักถึงศักยภาพของตนเอง ในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หรือบรรลุความต้องการในการเป็นทุกอย่างที่ตนเองคาดหวังไว้



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นของความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

แนวคิดคุณภาพชีวิตของคนไทย

ระพีพรรณ คำหอม (2540) นักวิชาการไทยที่ให้ความเห็นเรื่องคุณภาพชีวิตและกระตุ้นให้คนในสังคมไทยให้ความสนใจกับงานสวัสดิการสังคม ได้แก่ บทความเรื่อง จากครรภ์มารดาถึงเชิงตะกอน ของ ดร. ป๋วย อึ๊งภากรณ์ ที่กำหนดเครื่องชีวิตไว้ 14 ตัว พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต) กำหนดเครื่องชีวิต 3 หมวด 16 ตัวชีวิต ซึ่งจะขอกกล่าวในรายละเอียดของเครื่องชีวิตดังกล่าวดังนี้

ดร. ป๋วย อึ๊งภากรณ์ (อ้างถึงใน <http://pirun.ku.ac.th>, 2553:6) ได้ให้ทัศนะคุณภาพชีวิตของคน โดยเริ่มตั้งแต่การอยู่ในครรภ์ของมารดา ไปจนถึงการมีชีวิตตามความเหมาะสมกับอัตภาพ เน้นด้านความเสมอภาคของคนที่จะได้รับบริการสังคมจากรัฐ ดังนี้ชีวิตดังกล่าวได้แก่

1. การได้รับโภชนาการดี มีคุณภาพประโยชน์ต่อร่างกาย
2. การได้รับบริการด้านสวัสดิการอนามัยแม่และเด็ก
3. การมีลูกไม่มาก และเหมาะสมกับขนาดของครอบครัว
4. ครอบครัวมีความอบอุ่น
5. โอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาทั้งในระบบ โรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน

6. ความเสมอภาคในการได้รับการคุ้มครองทางกฎหมายของรัฐ
7. โอกาสในการปะทะสังสรรค์กับภายนอกสังคม
8. ความเสมอภาคเชิงพาณิชย์กับภายนอกสังคม
9. การดำเนินชีวิตภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ดี
10. การเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแผนครอบครัว
11. การได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคมและการประกันสังคม
12. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
13. การดำรงชีวิตตามความเหมาะสมกับอัตภาพ
14. โอกาสและความเสมอภาคในด้านต่างๆ คือ
 - ด้านปัจจัยการผลิตของบุคคล
 - ด้านการรับรู้ข่าวสาร และการนันทนาการ
 - ด้านการรับบริการด้านสาธารณสุข
 - ด้านการรวมกลุ่มเพื่อประกอบกิจกรรมใดๆที่ไม่ขัดต่อความสงบสุขและความมั่นคงของรัฐ
 - ด้านการมีส่วนร่วมทางการเมือง

พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต, 2543) (อ้างถึงใน <http://pirun.ku.ac.th>, 2553:6) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตโดยเน้นที่การใช้ชีวิตร่วมในสังคมออกเป็น 3 ระดับคือ

1. คุณภาพชีวิตระดับพื้นฐาน คือ ระดับ ทิฏฐัมมิกัตถะ มีดังนี้
 - สุขภาพดีมีพละนามัยและมีปัจจัยเครื่องรักษาส่งเสริมสุขภาพ
 - พึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจ เช่น มีอาชีพ มีความประหยัด ขยันและสุจริต มีเงินใช้และใช้เงินเป็น เป็นผู้ผลิตและบริโภคเป็น
 - มีอาหารที่มีคุณค่า มีกินและกินเป็น
 - มีที่อยู่อาศัยและที่ทำงานที่เหมาะสมไม่แออัด สะอาด สะดวกและสบาย ต่อการดำเนินชีวิตการทำงานและการเดินทาง
 - มีครอบครัวซึ่งมีกำลังพอบำรุงเลี้ยงได้ อยู่กันด้วยความสุข ทั้งอบอุ่นและร่มเย็น
 - อยู่ร่วมและทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ดี รับผิดชอบ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจเกื้อการุณย์ ผูกมิตร และชวนชวย ทำกิจที่เป็นประโยชน์
 - มีเวลาว่างเป็นของตนเอง และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการเสนอความริ่รรมย์บันเทิงที่ไร้โทษ ชื่นชมซาบซึ้งในสุนทรีย์และในการที่จะพัฒนาคนยิ่งขึ้นไปในด้านต่างๆ
2. คุณภาพชีวิตระดับพัฒนาการ หรือระดับสัมปรายิกัตถะ
 - มีการศึกษา รู้เข้าใจเท่าทันเหตุการณ์ มีประสบการณ์ที่เป็นฐานของการดำเนินชีวิตและตัดสินใจอย่างฉลาด
 - มีวิจรรณญาณ พิจารณาเหตุปัจจัย รู้จักคิด รู้จักแก้ปัญหาคำเนินชีวิตด้วยปัญญา มีกุศลวิธีที่จะแก้ไขคลายทุกข์ได้
 - มีจิตใจที่พัฒนา กอปรด้วยคุณธรรมและจริยธรรม เชื่อมั่นในการทำ ความดี ประพฤติดีงาม สุจริตทั้งกาย วาจาใจ มั่นใจในคุณค่าแห่งชีวิตของตน
 - สุขภาพจิตดี มีความมั่นคงทางจิตใจ มีเจตคติดีงาม จิตใจปลอดโปร่ง เบิกบาน ผ่องใส เป็นสุข มองโลกและชีวิตตามความเป็นจริง

3. คุณภาพชีวิตระดับเอื้อโอกาส หรือระดับอุภัยตะ

- มีความปลอดภัยทั้งกายใจ เช่น ปราศจากโจรผู้ร้าย ละออบายมุข
- อยู่ในสังคมที่มีสวัสดิการและบริการดี อำนวนสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และไม่ตรีสงเคราะห์
- อยู่ในสังคมที่อำนวนโอกาสในการทำงานที่ตนถนัด โอกาสในการเรียนรู้และเข้าถึงวิทยาการต่างๆ โอกาสในการมีส่วนร่วมในสังคม ในชุมชนและในทางการเมือง และโอกาสในการได้รับความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ
- อยู่ในสังคมที่มีระเบียบมีขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมและกฎหมายที่เป็นธรรมและเอื้อต่อการพัฒนาชีวิตและสังคม
- มีธรรมชาติแวดล้อมที่เกื้อกูล รื่นรมย์ สวยงาม ฝืนน้ำ อากาศบริสุทธิ์ ไร้มลพิษ

แนวคิดคุณภาพชีวิตที่นิยมใช้ในสังคมไทยเป็นที่ยอมรับเนื่องจากมีการใช้และพัฒนาเครื่องมือคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานในแต่ละช่วงเวลาที่มีการประเมินตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของไทยจึงเป็นการวัดในภาพรวมของการพัฒนาประเทศในทุกด้าน ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในลักษณะนี้จึงมีข้อจำกัด เพราะวัดเพื่อแสดงขนาดและระดับความรุนแรงของปัญหาได้ แต่ไม่สามารถบ่งชี้ถึงการพัฒนาเฉพาะกลุ่มเป้าหมายได้ ขณะที่ปรึกษาขอเลือกตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องต่อการสร้างมาตรฐาน เกณฑ์และตัวชี้วัดการพัฒนาเด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

- ดัชนีความจำเป็นขั้นพื้นฐาน: กรมการพัฒนาชุมชน
- เครื่องชี้วัดครอบครัวผาสุก
- ดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุข
- ดัชนีความก้าวหน้าของคน
- ดัชนีวัดความมั่นคงของมนุษย์
- ดัชนีวัดกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข

เทียนชัย ไชยเศรษฐ (อ้างถึงใน <http://pirun.ku.ac.th>, 2553:6) “คุณภาพงานคุณภาพชีวิต เริ่มต้นที่คุณภาพคน”

คุณภาพ คือคุณสมบัติรวมของประโยชน์ใช้สอย และลักษณะจำเพาะของ Product และ Service ที่เป็นที่ยังพอใจของลูกค้า (ISO) คือ ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคล และสิ่งของ (พจนานุกรม ราชบัณฑิต 2525)

คุณภาพที่เทคนิคการแพทย์ต้องทำให้เกิดขึ้นมี 3 อย่างคือ

- คุณภาพอย่างหนึ่งคือ คุณภาพของการตรวจวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอนคือ Pre-analytical Phase, Analytical Phase, Post-analytical Phase ซึ่งแต่เดิมเรามักดูกันแค่ระดับ Analytical Phase ซึ่งเราเป็นเจ้าของ เจ้าแม่อยู่ แต่ในที่สุดเราก็ต้องควบคุมและประกันคุณภาพให้ครบวงจร โดยไม่สามารถขาดขั้นตอนใดได้เลย

- คุณภาพอย่างที่สองที่เราต้องทำคือ คุณภาพงานบริการ เราปฏิเสธไม่ได้ว่างานของเราเป็นงานบริการผู้ป่วย การที่ผู้ป่วยมาหาเรา มาให้เราเจาะเลือด มารับผลการตรวจจากเรามันต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน ความพึงพอใจของลูกค้า ณ จุดสัมผัสบริการจึงเป็นเรื่องที่เราต้องมี รวมถึงลูกค้าภายในหรือพนักงาน และเจ้าหน้าที่ในแล็บที่ไม่ค่อยได้รับการดูแลเอาใจใส่ในการพัฒนา ก็เป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะต้องทราบ เพราะโลกกำลังมีการแข่งขันกันสูงทุกคนมุ่งเป้าในการทำความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้ามากที่สุด พนักงานที่ไม่เคยได้รับการเหลียวแลไต่จากผู้บริหารเลยจะเป็นผู้บริหารที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างไร เว้นเสียแต่ว่าบางคนอาจนั่งนิทนาตผู้บริหารแล้วผู้ป่วยชอบใจมารวมวงด้วย

- คุณภาพการบริหาร หน่วยงานจะเจริญงอกงาม มีคุณภาพผู้เขาได้หรือนำหน้าเขาเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ต้องมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่สามารถให้เขาทำงานอย่างมีคุณภาพและมีความสุขด้วย ต้องมีระบบบริหารที่เอื้อให้คนอยากทำงาน อยากมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพให้หน่วยงาน ซึ่งไม่ใช่การนั่งอยู่บนหอคอยงาช้างคอยออกคำสั่งอีกต่อไป แม้แต่การใช้ Job Description ก็ยังต้องมีที่ว่างที่ให้อำนาจการทำงานการตัดสินใจที่แต่ละจุด เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ การบริหารทุกวันนี้จึงเป็นศาสตร์และศิลปะที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในหน่วยงานแบบราชการไทยเก่าๆ ที่บางคณะก็ยังใช้อยู่ มีนายหลายคน ไม่รู้คนไหนจริงคนไหนปลอม ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ต้องชะงักหน้าไปดูเสียก่อนว่าใครเป็นคนส่งเรื่องหรือยื่นใบขออะไรมาก่อนที่จะทำให้งานจะต้องเลือกเสียก่อนว่าพวกใคร พวกกันชอบกันก็ให้ ไม่ชอบก็อ้างกฎ ระเบียบนโยบาย ฯลฯ มั่วไปที่จะไม่ให้ หากเขารู้ได้เอาได้ ก็ใช้วิธีดึงยืดเวลาแทน ฝ่ายสนับสนุนกลายเป็นฝ่ายขัดขวาง บางทีคนอยากทำงานถึงกับต้องขออนุมัติทำงานกัน โดยการ Defence กันหลายรอบกว่าจะได้ทำ บริหารกันด้วยความเห็นมากกว่าข้อมูลและ Fact เมื่อรวมมาสรุปแล้วในที่สุด

ทุกสำนักที่เป็นเกจทางการบริหารก็ลงมติว่า ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์การคือทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพนั่นเอง จะเห็นว่าสิงคโปร์ที่คู่แล้วไม่มีทรัพยากรอะไรมาเขาก็เล่นเรื่องคุณภาพคนเป็นหลักมานานแล้ว

คุณภาพการวิเคราะห์ ต้องถูกต้อง รวดเร็วทันการ ใช้ประโยชน์ได้ และประหยัด คุณภาพการบริการต้องเอา Total Customer 's Feeling ตั้งลบด้วย Customer Expectation ณ จุดสำคัญคือ ที่ The Moment of Truth ซึ่งคนที่อยู่ตรง Front Line มีความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นคนรับโทรศัพท์ คนเจาะเลือด คนเก็บเงิน คนงาน หรือยาม คุณภาพการบริการ ณ วันนี้ หมดสมัยที่จะถือว่าเก้าอี้ผู้บริหารเป็นสมบัติผลัดกันชม เป็นเก้าอี้ที่เอาคนที่ไม่รู้เรื่องการบริหารจัดการมานั่งเล่นสั่งการตามอารมณ์ความรู้สึก แต่จะต้องว่ากันด้วยข้อมูล และ fact การบริหารจัดการเป็นศาสตร์และศิลปะ และไม่ว่าจะเป็นคุณภาพแบบไหน Internal Customer สำคัญมากองค์กรใดดูแลลูกทีมช่วยแตก อย่าได้หวังว่าจะได้เป็นองค์กรแนวหน้าเป็นอันดับ ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าพวกเราเทคนิคการแพทย์จะต้องรู้จักคุณภาพตามลักษณะงานอย่างน้อย 3 ประการคือ Technical Quality, Management Quality และ Service Quality และ แกรมที่ไม่ได้เขียนเอาไว้ในตำราอีกข้อคือ คุณภาพของคน นั่นเอง คนคืออยู่ที่ไหนประชาชนอุ่นใจ คนไม่มีคุณภาพอยู่ที่ไหนทั้งองค์กรบรลย เรื่องนี้เคยมีพระราชดำรัสว่าเราไม่สามารถทำให้ทุกคนกลายเป็นคนดีได้ทั้งหมด แต่เราก็ควรดูแลไม่ให้คนไม่ดีเป็นใหญ่

สิ่งสำคัญเหนือเรื่องอื่นใดคือ “คน” เพราะ “คน” เป็นตัวการสำคัญที่ฟัน ที่ทำลายธรรมชาติ การควบคุม “คน” ได้จะควบคุม “โลก”ได้ การควบคุมคนเป็นเรื่องยาก แต่การควบคุม “จิตคน” ยากกว่า หากคนไม่ยึดมั่น ถ้อมมั่น ก็ไม่เห็นแก่ตัว คนไม่เห็นแก่ตัวก็ไม่ทำสิ่งผิด สิ่งชั่วร้ายที่ทำความเดือดร้อนให้ผู้อื่น

เมื่อดูโครงสร้างของคุณภาพแล้วจะเห็นว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีทั้งปัจจัยภายนอก ซึ่งมีทั้งแบบที่เราควบคุมได้ กับแบบที่เราควบคุมไม่ได้ กับปัจจัยภายใน ซึ่งมีทั้งแบบที่เราควบคุมได้ กับแบบที่เราไม่ควบคุม ทั้ง 2 ด้านจะส่งผลให้คนดีหรือเลว

เมื่อพูดถึงคุณภาพของคน เราได้ยินคำว่า IQ หรือ Intelligent Quotient แปลเป็นไทยว่าความฉลาดทางสติปัญญาอันยาวนาน คนที่มี IQ สูงๆ เราคาดหมายว่าเขาจะเก่งคิด (มี Conceptual Skills) และเก่งงาน (มี Technical Skills) พวกเราที่กระเสือกกระสนเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยได้ หรือกระทั่งจับปลัดจับผลูเข้ามาเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยระดับแนวหน้าของประเทศได้ก็ น่าจะถือว่าเป็นคนที่มีคุณภาพเพียงพอแล้ว แต่ดูไปดูมามันก็ไม่จริง ดูเหมือนจะขาดอะไรไปสักอย่างวงการศึกษาวงการอาชีพเราถึงไม่เต็มร้อยเสียที ต่อมาก็มีคำใหม่เกิดขึ้นตามมาก็คือ EQ หรือ Emotional Quotient หรือ Emotional Intelligence แปลเป็นไทยว่าความฉลาดทางอารมณ์

ซึ่งหมายถึง การเก่งคน (Interpersonal Skills) เก่งเรียนรู้ (Learning Skills) เก่งการดำเนินชีวิต ซึ่ง Charles Darwin ก็เคยพูดเอาไว้มานานแล้วว่า “It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent it is the one that is most adaptable to change”

จุดบอดอย่างหนึ่งของระบบการศึกษาไทยรวมทั้งของเทคนิคการแพทย์ คือ เรามุ่งมั่นเอาแต่ IQ เราไม่เคยเหลียวแล EQ กันเลย อาจารย์เข้ามาก็สอนหนังสือ (พูดให้หนังสือฟัง คนหลับ หรือคุยกันเองแบบเดียวกับคนที่ไปฟังสวดตามงานศพ) เราจึงไม่ค่อยสอนเรื่องชีวิตที่เขาจะต้องออกไปเผชิญโลกเมื่อจบการศึกษา หลายแห่งไม่เคยสนใจกิจกรรมของนิสิต/นักศึกษาเลย ไม่มีการสอนและพัฒนาเด็กผ่านทางกิจกรรมเลย แต่ละปีเอ็งอยากทำอะไรก็มาขอ ขอบไปแล้วก็นั่งดู นั่งหัน นั่งคัดอันโน้นไม่ให้ทำ อันนี้ต้องตัดออก อันนี้ไม่ให้เงิน ฯลฯ บทบาทผู้บริหารกลับกลายเป็นพนักงานเซ็นเซอร์หนังในอดีตที่คอยหันลูกเดียว นักเข้าเด็กก็ไม่คิดจะสร้างสรรค์อะไร อีก inert กันเป็นแถว นักเข้าก็เกิดปัญหาเด็กไม่สนใจโลก ไม่ทำกิจกรรม แม้กระทั่งสำนักทำพระจันทร์วันนี้ก็มีเสียงปรารถกันในตัวหลักผู้ใหญ่กันหนาหูขึ้นว่าทำพระจันทร์เคยเป็นสำนักที่โด่งดังทางกิจกรรมของนักศึกษามาก จนบางครั้งเป็นเรื่องระดับประเทศ นักกิจกรรมหลายคนเป็นคนสำคัญมีตำแหน่งใหญ่โตในบ้านเมือง แต่วันนี้ทำไมเด็กไม่สนใจกิจกรรม ก็ OK ลองค่อยๆ นั่งนึก นั่งพิจารณา แต่ขออย่าพิจารณาแบบแยกส่วน ดูให้โดยรอบ และอย่าลืมนิยามระบบการบริหารจัดการ และผู้บริหารที่หมั่นออกคำสั่ง หมั่นออกกติกาดังๆด้วย

EQ นำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ สร้างความสำเร็จในหน้าที่การงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต ความสำเร็จในหน้าที่การงานจะเกิดขึ้น หากรักงาน สนุกกับงาน พุ่มเพพัฒนา ก็จะเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น (มองผลประโยชน์เป็นผลพลอยได้ เคี้ยวมันก็มาเอง หรือได้ให้เป็น ตามวิถีแห่งธรรม) ความสำเร็จในครอบครัว คือความสุขที่ได้เอาใจใส่กัน แก้ไข ป้องกันปัญหา ปราบปรามประนอม ลดความขัดแย้ง เพื่อให้ครอบครัวสุขใจ และมีความสำเร็จในชีวิต คนที่มี EQ ดีๆ จะปกป้องเราจากความเครียด วิตกกังวล ขาดสมาธิ โกรธง่าย การแก่งแย่งแข่งดี การอิจฉาริษยา

EQ กับพุทธธรรม ในแนวทางพุทธ เราถือว่าชีวิตเกิดขึ้น แล้วก็ตั้งอยู่และดับไปในที่สุด ไม่มีสิ่งใดเที่ยงแท้จริง เป็นเรื่องธรรมดาของโลก จึงควรลด ละ เลิก EGO (อัตตา) ถือตนเองเป็นที่ตั้ง อนิจจา ความไม่มีอะไรที่เที่ยงแท้ เกิดแล้วก็ดับ สูงสุดยอด ย่อมคืนสู่สามัญ ทุกขตา ความขัดแย้ง ความเครียด ความไม่แน่นอนทำให้เป็นทุกข์ อนัตตา ความไม่มีตัวตนที่แท้จริง ทุกสรรพสิ่งเป็นเรื่องที่มนุษย์สมมุติขึ้นมา ไม่พึงยึดติด (ท่านคงทราบว่ามีสติชาวที่เราเห็นแท้จริงมันสามารถรวบรวมเอา 7 สีไว้ด้วยกัน หากจะนำกระดาษสีคำสนิทมาขยาย ขยาย ไปเรื่อยๆ ในที่สุดเราก็จะพบเม็ดสีขาว) ดังนั้น คนที่มี EQ สูง จึงรู้สภาพความเป็นจริงของหลักธรรมชาติ ปรับตัวได้ และเอาชนะมันได้ ผู้ที่จะประสบความสำเร็จ จึงอาจกล่าวได้ว่าต้องพร้อมด้วยพร 2 ประการคือ พร

แสวง (เก่ง) มันเป็นเรื่องที่เราจัดการได้เอง อยู่ที่ตัวเราอยากจะเป็นคนดี อยากมีคุณค่าหรือไม่ และ พรสวรรค์ (เก่ง) คือปัจจัยภายนอกที่อยากจะจัดการ จะเรียกว่าเป็นบุญ เป็นกรรม เป็น โชคชะตา หรือ ฟ้าลิขิตก็ได้ ใครที่ทั้งเก่ง ทั้งเก่งจึงถือว่าสมบูรณ์แบบที่คนปรารถนา

ตามหลักพุทธะ การที่คนเกิดมาต่างกันก็เพราะมีกรรมดี กรรมชั่วในอดีตชัก นำมา ซึ่งอาจแบ่งได้ 4 พวก คือ พวกที่มีมาแล้วก็มีดีไป หมายถึงกรรมเดิมแย่งส่งให้มาเกิดอย่าง ยากจน พิกลพิการ ต่ำต้อย ยากไร้ เกิดมาแล้วก็เกลือกกลั้ววนเวียนอยู่แต่กับสิ่งชั่วร้ายก็จากโลกนี้ไป อย่างมีคมน พวกที่มีมาแล้วก็สว่างไป ได้แก่คนที่เกิดมาไม่ดี แต่มากระทำแต่สิ่งดีงามสะสมบวก ขึ้นเรื่อยๆก็จากโลกไปสู่ที่สูงกว่าเดิม พวกสว่างมาแต่กลับมืดไป ได้แก่คนที่เกิดมา หน้าตาดี ร่ำรวย มีข้าทาสบริวาร แต่กลับทำแต่สิ่งเลวทรามติดลบตลอดชาติก็ตายไปสู่ที่ต่ำ พวกสุดท้ายเกิดมาก็ดี ตระกูลสวยรูปงามพร้อมแล้วก็ทำแต่สิ่งดีงามสะสมพอกพูนไปไม่รู้จักหยุดตายไป ก็จะยิ่งสูงส่ง กว่าเดิม หากเรารู้สึกว่าเกิดมาไม่เท่าเทียมเพื่อนก็อาจนำเรื่องนี้มาเป็นข้อคิด พิจารณาให้ถ่วงถี่ก็อาจ ทำให้ทิศทางชีวิตของเราดีขึ้นเล็กน้อยเนื้อตำโน แล้วกัณฑ์ทำดีๆ ใช้หนี้เก่าให้หมดสิ้นไป

คนที่เคยบวช ขณะเข้าพิธีการจะถูกพระอุปัชฌายาจารย์ถามว่า "มนุสโสสิ ? " แปลว่า คุณเป็นมนุษย์หรือไม่ หรือจะพูดให้ทันสมัยขึ้นก็คือ คุณมีมนุษยธรรมหรือไม่ แพทย์ และ คนในวิชาชีพทางการแพทย์คงทราบสิ่งที่สมเด็จพระราชบิดาแห่งวงการแพทย์ประธานไ้ว่า "ฉัน มิได้มุ่งหวังให้พวกเธอเป็นแพทย์เท่านั้น ฉันมุ่งหวังให้พวกเธอเป็นมนุษย์ด้วย" แสดงว่า คุณภาพอยู่ที่คน คนที่ใจเป็นนาย กายเป็นบ่าว คนที่รู้ไปเสียทุกอย่าง แต่ไม่ค่อยรู้จักตัวเอง ถ้าคุณเป็นคนที่มีความ คุณภาพ คุณจะทำดี โดยอัตโนมัติ หรือคุณจะทำเมื่อมีรางวัลมาล่อ คุณจะคาดหวังรางวัลเอาไว้แค่ ไหน หากคุณพลาดไม่ได้รับรางวัลตามที่คุณคาดหวังไว้ เพราะคุณไม่ใช่ผู้ตัดสิน คุณจะทุกข์ทเวายสัก เพียงใด

ภูมิธรรมของคนเราต่างกัน คนดีที่แท้จริง ทำทุกสิ่งดีได้โดยอัตโนมัติ ไม่ ต้องเอาลาภ ยศ สรรเสริญมาล่อ (เอาไม่ใช่ไม่เอา แต่ไม่ติดกับ) เราอาจแบ่งภูมิธรรมของคนได้เป็น 3 ระดับคือ ระดับแท้คือเป็นคนที่ไม่มีเหตุผล พาล ระดับดีเป็นคนมีเหตุผล และระดับสูงคือเป็นคน เหนือเหตุเหนือผล เพราะการปฏิบัติดีของเขาขึ้นอยู่กับจิตวิญญาณของเขา จึงไม่ต้องอาศัยเหตุผล ใดๆมาชักนำ เขาก็ทำของเขาเป็นประจำอยู่แล้ว สรรพสิ่ง เกิดขึ้นมาด้วยเหตุด้วยปัจจัยอันพอเหมาะ เกิดขึ้นแล้ว ตั้งอยู่ระยะหนึ่ง แล้วก็ดับไป สิ่งทั้งหลายทั้งปวงจึงไม่ควรยึดมั่น ถීමัน เพราะไม่มี ะไรเที่ยงแท้ ไม่ยึดมั่นก็ไม่ทุกข์ ไม่ยึดมั่นในของรักของใคร ไม่ยึดมั่นในความคิดเห็น ไม่ยึดมั่นใน ความประพฤดิที่สืบทอดกันมาอย่างมงาย เลขชิน ไม่ยึดมั่นในตัวตน ของตน เมื่อเลิกยึดมั่น จิตก็ว่าง ว่องไว หลักแหลม รอบๆตัวเรามีแต่สิ่งสมมุติ สิ่งที่เราเรียกว่าเย็นที่จริงคือสิ่งที่ร้อนน้อย สิ่งที่เราเรียกว่า สุข ที่จริงคือการมีทุกข์น้อย ถ้าไม่มีทุกข์เลยจึงจะเรียกว่านิพพาน หากจะมองคนเป็นบวกและเป็น

ลกก็อาจแบ่งคนได้ 2 พวกคือพวกกามสุขัลลิกานุโยค ได้แก่คนที่ลุ่มหลงอยู่ในกาม เกียรติ กับพวกอรรถกิลมถานุโยค ได้แก่คนที่บีบคั้น เคี้ยวกรำ ทรมานตนเองจนสุดโต่ง ทั้ง 2 กลุ่มส่วนไม่เข้าใจถึงความหลุดพ้นจะต้องรู้จักจัดสมดุลแก่ชีวิต ต้องไม่ลืมว่าคนจะพ้นทุกข์ได้ด้วยปัญญา แก่เขาหรือ แก่เราง่ายกว่า คนส่วนมากคิดแต่จะแก่เขา และคนส่วนมากก็ไม่ค่อยอยากให้ใครมาแก่ ฉะนั้นเมื่อเราดันทุรังจะไปแก่เขาให้ได้ปัญหาก็จะเกิดขึ้น ทางที่ดีจึงควรแก่เราก่อน หากเขาเห็นแล้วชอบใจเขาก็อาจแก่ตัวเขาด้วย อะไรที่สร้างเสริมคุณค่าของเราจงรีบทำ อะไรที่ช่วยสร้างเสริมคุณค่าของผู้อื่นได้ จงรีบให้เขา อะไรที่เป็นที่รังเกียจหากมีใครมาทำเช่นนั้นกับเรา แม้มีโอกาสก็อย่าทำเสริมสร้างคุณค่าให้ตนเอง เป็นผู้มีคุณภาพ คุณค่า คุณธรรม พึงกระทำกิจกรรมที่ดี หากเกิดผลตอบแทนที่พึงมีพึงได้ก็รับไว้ หากผลตอบแทนไม่เป็นอย่างที่ควรจะเป็นก็ไม่หวั่นไหว เสียใจจนละทิ้งความดีงามของตน ความลำบากของเราอาจเพราะเป็นหนี้เก่าค้างใช้ อย่าใจอ่อนหันกลับไปเบียดหนี้หรือสร้างหนี้เพิ่ม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดร.พัศณา แสงศักดิ์ (สรุปผลการวิจัย) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายพหุธานี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อมที่สะดวกปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมีมากเช่นกัน ยกเว้นด้านลักษณะการบริหารงานที่อยู่ในระดับมีมากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนมากอยู่ในระดับมีมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นในข้อได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับระบบเศรษฐกิจและค่าครองชีพอยู่ในระดับมีปานกลาง

ด้านสิ่งแวดล้อมที่สะดวกและปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนมากอยู่ในระดับมีมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นในข้อระบบแสงสว่างในสถานศึกษามีเพียงพอในการทำงาน ในสถานศึกษามีการจัดตั้งผู้รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยอย่างชัดเจน สภาพแวดล้อมในสถานศึกษามีความปลอดภัยในชีวิต และจัดบริเวณภายในสถานศึกษาเรียบร้อยและสะอาดอยู่ในระดับมีมากที่สุด

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนมากอยู่ในระดับมีมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นในข้อการเลื่อนตำแหน่งในเขตพื้นที่ ขึ้นอยู่กับความใกล้ชิดสนับสนุนกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมีปานกลาง

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนมากอยู่ในระดับมีมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นในข้อแม่ในช่วงเวลาส่วนตัวหรืออยู่กับครอบครัวยังรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน และความรู้สึกว่าวันทำงานดูยาวนานกว่าวันหยุดอยู่ในระดับมีปานกลาง

ด้านลักษณะการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมีมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนมากอยู่ในระดับมีมากที่สุดเช่นเดียวกัน ยกเว้นในข้อมอบหมายงานให้ทุกคนทำใกล้เคียงกัน และได้รับมอบหมายงานในปริมาณเหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับมีมาก

พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540, บทคัดย่อ) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาระดับความผูกพันและคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของข้าราชการ สาย ข และ ค มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้าน โอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านการประจักษ์ตน โดยทำการศึกษา เปรียบเทียบระหว่างข้าราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลา ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้าน ลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านการประจักษ์ตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($r = 0.197, 0.224, 0.468, 0.246, 0.377, 0.522$ และ 0.310 ตามลำดับ) ส่วนคุณภาพชีวิต การทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร ($r = 0.102$)

อรุณี สุมนโหมหาคุดม (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และความผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความผูกพันการทำงาน

นารีรัตน์ สร้อยสกุล (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจเรตำรวจ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ ในด้าน อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และระบบอุปถัมภ์ภายในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทวีศักดิ์ อุตมะมุณี (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาล กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลปาดังเบซาร์ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่บั่นทอนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัญหาความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา

สุบชัย สิทธิปาน (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่งานปฏิบัติการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางทุก ๆ ด้าน และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่งานปฏิบัติการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง แตกต่างกันไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ต่างกัน ยกเว้นระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและด้านหลักประชาธิปไตยในการทำงาน

อารี สังข์ศิลป์ชัย (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมสูงมากเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านเดียวคือการได้รับค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรม ที่อยู่ในระดับปานกลางผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียนที่สังกัดอยู่ พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายได้ ด้านแตกต่างกันยกเว้นด้านความเกี่ยวเนื่องของชีวิตการทำงานกับสังคม เมื่อวิเคราะห์แบบจำแนกเป็นรายคู่ พบว่าครูที่สังกัดโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน ยกเว้นกลุ่มครูโรงเรียนขนาดใหญ่กับขนาดกลาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน

ภัทรพล เจริญเกาะ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมาก 5 ด้าน คือ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพที่ดีของการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของอาจารย์ และประชาธิปไตยในองค์กรตามลำดับ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของอาจารย์

จาวรธรรม โหระ (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาเฉพาะวิทยาเขตนนทบุรีและวิทยาลัยเพาะช่าง จำนวน 182 คน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการเงิน อยู่ในระดับสูง และการลาออก อยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน ส่วนอาจารย์ที่มี เพศ อายุและระดับตำแหน่งต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ต่างกัน นอกจากนี้ในด้านความสัมพันธ์พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ เป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด

นฤมล มีเพียร (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในชั้นธุรกิจ (ASE/AHE) จำนวน 342 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามมิติแล้วพบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านสภาพการทำงาน มิติด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน มิติด้านการบูรณาการทางสังคม มิติด้านสิทธิของพนักงานและด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงมิติด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน และองค์กรเท่านั้นที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ระดับตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ผลต่อระดับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตรและการมีรายได้พิเศษไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

สรวงสรรค์ ตะปินตา (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ช่างไฟฟ้าฝ่ายบำรุงรักษาและฝ่ายเดินเครื่องจำนวน 225 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลกับแบบวัดคุณภาพชีวิต ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักประชาธิปไตยในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านการเป็นธรรมหรือการเสมอภาคด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และด้านการเป็นปัจเจก

บุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตทางด้านความเป็นปัจเจกบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค ด้านหลักประชาธิปไตยในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านและการทำงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับ 0.05

ศุภย์ลี สิงหรวงูร (2542) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเลือกศึกษาคัวแปร ซึ่งประกอบด้วยประเภทธนาคารและปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของงานที่ทำ ตำแหน่งงานและเงินเดือน ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคง ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการยกย่องนับถือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของทั้งสองธนาคาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคง และด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอายุ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ทองพุด สังข์แก้ว (2540) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดเล็กกับขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่า 1. สภาพปัจจุบันของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ในการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ในการเปรียบเทียบพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ และสวัสดิการของข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก และขนาดใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานทำ ด้านโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถด้านความเป็นส่วนตัวและด้านเป็นธรรม

ในหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. แนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้ คือ การปรับโครงสร้างอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม การจ่ายค่าตอบแทนล่วงหน้า การจัดที่พักอาศัยให้เพียงพอ การหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ การจ่ายเงินพิเศษสำหรับผู้สอนเกินกว่า 18 คาบ การกระตุ้นขวัญกำลังใจในการทำงาน การทำงานใกล้บ้านพักอาศัย การทำให้เกิดความภูมิใจในอาชีพ การจัดอบรมสัมมนาให้มากขึ้น โอกาสในการศึกษาต่อ การมีห้องทำงานเป็นของตนเอง ความเป็นธรรมในการจัดการ การพิจารณาความดีความชอบประจำปีโดยเน้นที่ผลการปฏิบัติงาน และความเป็นกลางในการบริหาร

ปัทมา อ่อนไสว (2542) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับบริหารระดับต้น ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง โดยพนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานสูงสุด คือ มิติสภาพแวดล้อมทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำสุด คือ มิติด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัย ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารระดับต้นส่วนใหญ่พนักงานมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ในเรื่องของการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านเพศเท่านั้นมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศหญิงมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีอยู่ถึง 5 ด้านด้วยกันคือ 1. ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ 2. ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน 3. ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถ 4. ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน และ 5. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับจากมีความสัมพันธ์มากที่สุด ไปยังน้อยที่สุด นอกนั้นมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งมี 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย 2. ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และ 3. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตโดยส่วนรวม

กริชเพชร ชัยช่วย (2544) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กรมเจ้าท่า จากกลุ่มประชากรข้าราชการกรมเจ้าท่าสังกัดส่วนกลางจำนวน 499 คน ศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน พบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของข้าราชการกรมเจ้าท่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบ

สมมติฐานพบว่า รายได้ ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า ส่วนสายงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมี ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เมื่อพิจารณาด้านองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ส่วนด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ มีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่ำสุด เมื่อพิจารณาด้านองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง พบว่าด้านชีวิตส่วนตัวมีส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ส่วนด้านเงินเดือนมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด และพบว่าปัจจัยด้านสายงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ สายงานด้านปฏิบัติการมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงที่สุด ส่วนสายงานด้านบริหารงานทั่วไป และสายงานด้านวิชาการมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

รัชชัย สิงห์เขียว (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานปิโตรเคมี กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ด้านสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ด้านสิทธิของพนักงาน (กรรมสิทธิ์ในองค์กร) และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับกลาง

คะเนิงนาถ แก้วเขียว (2544) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

นิสากร นครเก่า (2544) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านเวลาทำงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสภาพการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยสูงและถูกสุขลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง

ชาญ ฐนกระโทก (2545) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจในสังกัดภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

พจนีย์ โรจน์วรฉัตร (2545) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า การสัมพันธ์กับสังคม การบูรณาการทางด้านสังคมความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานสิทธิของพนักงาน ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและโอกาสในการพัฒนาความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การพัฒนาองค์กรนั้นควรจะต้องสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะผลที่จะได้รับกลับมาคือ พนักงานจะเต็มใจและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อการทำงานให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ภัทรา (2542: 103-104) ได้ศึกษาในเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไคกัน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 329 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุมาก อายุงานมากและสมรสแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อย และ โสด และยังพบว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคาดหวังสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เห็นจริงและคาดหวังต่อกันมาก

วรนุช (2543: 144) ได้ศึกษาในเรื่องบรรยากาศองค์กรและความผูกพันองค์กร ของพนักงานบริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 166 คน ไม่พบว่าพนักงานมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางการสมรส อัตราเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ยกเว้นระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรบุษิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ได้ทำการศึกษารายละเอียดต่างๆ โดยการศึกษาระยะปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรบุษิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด จะเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งให้การศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน 9 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถ ความมั่นคง และโอกาสความก้าวหน้า ภาวะผู้นำ ระบบบริหารงาน สิทธิของพนักงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะมาตรวัดของ Rensis Likert ที่เรียกว่า Likert Scale โดยการวัดตัวแปรต่างๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเอง และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ ในการทำงานของบริษัท มิตรบุษิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด จำนวนพนักงานทั้งหมดรวม 1,050 คน จะเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 290 คน ซึ่งคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร	$n =$	$\frac{N}{1+Ne^2}$
เมื่อ	$n =$	จำนวนตัวอย่าง
	$N =$	จำนวนประชากร
	$e =$	ความคลาดเคลื่อน
	$n =$	$\frac{1,050}{1+1,050 (0.05)^2}$
		$= 289.65 \text{ คน}$

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาโดยได้เสนอกรอบการวิเคราะห์ลักษณะงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 9 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถ ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ภาวะผู้นำ สิทธิของลูกจ้างหรือพนักงาน งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นการแสดงแนวคิดที่สามารถชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยทั่วไปที่มีลักษณะเป็นเรื่องพื้นฐานขององค์กร และการบริหารองค์กร และเป็นองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้วัดในเชิงปริมาณได้ง่าย โดยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ข้อมูลส่วนบุคคล พนักงานบริษัท มิตรชูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับรายได้ จำนวนบุตร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่ง

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรชูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ได้แก่

- ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สภาพงาน
- การพัฒนาและใช้ความสามารถ
- ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า
- ภาวะผู้นำ

- สิทธิของลูกจ้างหรือพนักงาน
- งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว
- ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานทั่วไป ที่ทำงานในบริษัท มิตรชุบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับรายได้ จำนวนบุตร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพงาน ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ด้านภาวะผู้นำ ด้านสิทธิของลูกจ้างหรือพนักงาน ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ควรปรับปรุง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยคำถามจำนวน 40 ข้อ แบ่งเป็น 9 ด้าน ดังนี้

- | | | | |
|-----------------------------------|-------|---|-----|
| 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน | จำนวน | 3 | ข้อ |
| 3. สภาพงาน | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 4. การพัฒนาและใช้ความสามารถ | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 5. ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 6. ภาวะผู้นำ | จำนวน | 5 | ข้อ |

7. สิทธิของลูกจ้างและพนักงาน	จำนวน	4	ข้อ
8. งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	จำนวน	6	ข้อ
9. ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ	จำนวน	4	ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปใช้ประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตนเองอยู่ในระดับใด จำนวน 40 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบ Rating Scale โดยแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ และมีข้อคำถามปลายเปิดจำนวน 1 คำถาม ในแต่ละช่วงมีความห่างเท่าๆ กัน คือ 1 คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ส่งแบบสอบถามให้แก่พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 290 ชุด เป็นจำนวนคนทั้งสิ้น 320 ชุด ได้กลับคืนมาจำนวน 291 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91

4.2 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4.3 แบบสอบถามที่ได้ไปทำ การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ (Index of Item-objective Congruence: IOC) ผลของแบบสอบถามที่ได้จากการทำ IOC ได้ค่าออกมาเท่ากับ 0.83 จึงสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) นำแบบสอบถามที่ทำขึ้น โดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดสอบกับพนักงานแต่ละแผนกนำผลลัพธ์มาวัด และหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปปฏิบัติจริง

2) นำแบบสอบถามดังกล่าวที่ปรับปรุงแล้วไปสอบถามโดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากพนักงานที่แผนกอีกครั้ง

3) เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการที่ได้กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด มาวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับพนักงาน จำนวน 290 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha) และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

5.2 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- บันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จในการวิเคราะห์ข้อมูลการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสถิติเบื้องต้นในการอภิปรายผล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ one-way ANOVA เกณฑ์ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแปลความหมายในการวัดระดับคุณภาพชีวิต ได้กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ซึ่งในบทนี้จะเป็นการเสนอผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท มิตรซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ปัจจุบันจำนวนทั้งสิ้น 1,050 คน ในการศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างโดยส่งแบบสอบถาม จำนวน 320 ชุด ได้กลับคืนมา 291 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91 โดยผู้ทำการศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถสรุปลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=290)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	172	59.3
หญิง	118	40.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=290)	ร้อยละ (100)
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	74	25.5
26-30 ปี	116	40
31-35 ปี	45	15.5
36-40 ปี	38	13.1
41-45 ปี	15	5.2
มากกว่า 45 ปี	2	0.7
ระดับการศึกษา		
ปวช. / ม.6	165	59.6
ปวส./ อนุปริญญา	65	22.4
ปริญญาตรี	58	20
ปริญญาโท	2	0.7
ระดับรายได้		
7,500-10,000 บาท	120	41.4
10,001-15,000 บาท	108	37.2
15,001-20,000 บาท	34	11.7
20,001-25,000 บาท	18	6.2
25,001-30,000 บาท	7	2.4
30,001 บาท ขึ้นไป	3	1
จำนวนบุตร		
จำนวน 1 คน	77	26.6
จำนวน 2 คน	54	18.6
จำนวน 3 คน	9	3.1
ไม่มีบุตร	150	51.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=290)	ร้อยละ (100)
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร		
ต่ำกว่า 1 ปี	19	6.6
1-5 ปี	166	57.2
6-9 ปี	51	17.6
10-14 ปี	22	7.6
มากกว่า 14 ปี	32	11
ระดับตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน		
Operator	202	69.7
Staff	36	12.4
Other /Eng./Leader	47	16.2
Supervisor /Officer	5	1.7

จากตารางที่ 4.1 เพศผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 290 คน เป็นเพศชาย 172 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเพศหญิง 118 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา มีอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 45 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด มีวุฒิการศึกษาในระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า เป็นจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาในระดับ ปวส. หรือเทียบเท่า เป็นจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ระดับรายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500-10,000 บาท ต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไปต่อเดือน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1

จำนวนบุตร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีบุตรจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างที่มีบุตร 1 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีบุตร 3 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 1-5 ปี เป็นจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 6-9 ปี เป็นจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 โดยกลุ่มตัวกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ระดับตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด อยู่ในระดับตำแหน่ง Operator เป็นจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมา อยู่ในระดับตำแหน่ง other /Eng./Leader เป็นจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 โดยกลุ่มตัวกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับตำแหน่ง Supervisor/Officer มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ในการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต ได้กำหนดระดับคุณภาพชีวิตดังนี้

ช่วงคะแนนของค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

และได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.2 – 4.10 ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.99$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.48)

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	2.49	0.86	ปานกลาง
2. เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เหมาะสม กับค่าครองชีพในปัจจุบัน	2.57	0.91	ปานกลาง
3. ต้องหารายได้พิเศษอื่น ๆ เนื่องจากรายได้ที่ได้รับ ไม่เพียงพอ	3.46	1.01	ปานกลาง
4. ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมเมื่อ เทียบกับหน่วยงานอื่นในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน	2.82	0.82	ปานกลาง
5. พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล	2.95	0.96	ปานกลาง
รวม	2.85	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนที่
เพียงพอและยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการ
ทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับ ต้องหารายได้พิเศษอื่น ๆ เนื่องจากรายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอโดยมีค่าสูงสุด
($\bar{X} = 3.46$) และค่าต่ำสุด($\bar{X} = 2.49$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. พอใจในสภาพของสถานที่ทำงานที่เป็นอยู่	2.99	0.92	ปานกลาง
7. สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ สงบ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	2.82	0.95	ปานกลาง
8. เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ของใช้สำนักงาน เพียงพอในการปฏิบัติงานและมีความเหมาะสม ในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานและมีความ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	2.96	0.89	ปานกลาง
รวม	2.93	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับพอใจในสภาพของสถานที่ทำงานที่เป็นอยู่ โดยมีค่าสูงสุด($\bar{X} = 2.99$) และค่าต่ำสุด($\bar{X} = 2.82$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพงาน

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านสภาพงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ สนุกกับงาน	2.99	0.86	ปานกลาง
10. ถ้าปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านน้อยลง น้อยกว่านี้จะทำงานได้อย่างเต็มที่และได้ผลดี มากกว่า	3.42	0.86	ปานกลาง
11. งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อ หน่วยงาน	3.74	0.87	มาก
12. อยากทำงานในปัจจุบันนี้ต่อไปเรื่อยๆ โดยไม่รู้สึกริด ความเบื่อหน่าย	3.13	0.95	ปานกลาง
รวม	3.32	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านสภาพงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อหน่วยงาน โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.74$) และค่าต่ำสุด ($\bar{X} = 2.99$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านการพัฒนาและ ใช้ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
13. ลักษณะงานเปิดโอกาสให้มีอิสระ ความเป็นตัวของตัวเอง ในการทำงาน	3.11	0.96	ปานกลาง
14. งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.15	0.82	ปานกลาง
15. ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมาก	3.13	0.84	ปานกลาง
16. งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนทำให้ท่านได้พัฒนาความสามารถ ทักษะที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.01	0.95	ปานกลาง
17. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การศึกษาต่อ สักอบรม ประชุมหรือสัมมนา ต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.82	1.02	ปานกลาง
รวม	3.04	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.15$) และค่าต่ำสุด ($\bar{X} = 2.82$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้า

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านความมั่นคงและโอกาส ความก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
18. ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน	2.49	0.97	น้อย
19. หน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	2.35	0.98	น้อย
20. ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเหมาะสม กับผลงาน	2.35	0.92	น้อย
21. มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ได้รับการพัฒนาจากหน่วยงานอยู่ในระดับที่พอใจ	2.46	0.94	น้อย
รวม	2.41	0.85	น้อย

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานใน เรื่องที่เกี่ยวกับได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 2.49$) และค่าต่ำสุด ($\bar{X} = 2.35$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ภาวะผู้นำ

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
22. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่าน ได้มีโอกาสแสดง ความคิดเห็นอย่างเต็มที่	2.93	1.03	ปานกลาง
23. ผู้บังคับบัญชาเป็นทั้งผู้นำและผู้ให้คำแนะนำ สั่งงาน แก่ท่าน	3.09	0.98	ปานกลาง
24. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่าน ได้มีโอกาสใช้ ความคิดและวินิจฉัยเลือกวิธีที่จะทำงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ด้วยตนเอง	2.95	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
25. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการทำงานและมีความรับผิดชอบสูง	3.13	1.02	ปานกลาง
26. ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองและให้ความสนิมสนมกับท่าน	3.19	1.04	ปานกลาง
รวม	3.05	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านภาวะผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองและให้ความสนิมสนมกับพนักงาน โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.19$) และค่าต่ำสุด ($\bar{X} = 2.93$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของลูกจ้างและพนักงาน

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านสิทธิของลูกจ้างและพนักงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
27. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	3.02	1.02	ปานกลาง
28. หากมีความเดือดร้อนที่เกี่ยวกับการทำงานสามารถร้องทุกข์ได้	3.07	0.98	ปานกลาง
29. การพิจารณา สอบสวน หรือลงโทษในการกระทำความคิดในงาน จะดำเนินการด้วยความเป็นธรรมและยุติธรรม	2.98	1.02	ปานกลาง
30. ท่านได้รับการพิจารณาความคิดความชอบหรือการปฏิบัติงาน อย่างอื่นอย่างยุติธรรมตามความสามารถในการทำงาน	2.84	0.92	ปานกลาง
รวม	2.98	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านสิทธิของลูกจ้าง และพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับหากมีความเคียดแค้นที่เกี่ยวกับการทำงานสามารถร้องทุกข์ได้ โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.07$) และค่าต่ำสุด ($\bar{X} = 2.84$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
31. มีเวลาได้พักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.03	0.82	ปานกลาง
32. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	3.20	0.80	ปานกลาง
33. ลักษณะงานทำให้เครียด และมีผลเสียต่อสุขภาพ	3.01	0.91	ปานกลาง
34. ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและภูมิใจที่ประกอบ อาชีพนี้	3.31	0.85	ปานกลาง
35. ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว	2.83	0.78	ปานกลาง
36. พอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาที่ได้เป็นอิสระจากงานในแต่ละวัน	3.08	0.81	ปานกลาง
รวม	3.07	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและภูมิใจที่ประกอบ อาชีพนี้ โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.31$) และค่าต่ำสุด ($\bar{X} = 2.83$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ

ปัจจัยคุณภาพชีวิต/ด้านความปลอดภัยและ การส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
37. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอ สภาพดี เหมาะสมในการทำงาน	3.16	0.92	ปานกลาง
38. หน่วยงานของท่านมีมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพ การทำงานที่ปลอดภัย	3.29	0.84	ปานกลาง
39. พื้นที่โดยรอบของหน่วยงานมีความปลอดภัยสูงใน ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน	3.13	0.83	ปานกลาง
40. หน่วยงานส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพ การ ตรวจเช็คร่างกายประจำปี อย่างสม่ำเสมอ	3.56	0.93	มาก
รวม	3.28	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพ การตรวจเช็คร่างกายประจำปี อย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$) และค่าต่ำสุด ($\bar{X} = 3.13$)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต โดยการเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONE WAY ANOVA)

การเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุระดับการศึกษา ระดับรายได้ จำนวนบุตร ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง ดังตารางที่ 4.11-4.37

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	Test Value = ระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ระดับต่ำกว่า (น้อยกว่า 2.60)					
	Df	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		t	Sig.
			Lower	Upper		
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	289	.89724	.8293	.9652	26.000**	.000
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	289	.96529	.8744	1.0562	20.904**	.000
3.ด้านสภาพงาน	289	1.36069	1.2942	1.4271	40.299**	.000
4.ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ	289	1.08552	1.0056	1.1654	26.732**	.000
5.ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า	288	.45436	.3562	.5525	9.109**	.000
6.ด้านภาวะผู้นำ	289	1.09931	1.0013	1.1973	22.087**	.000
7.ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน	289	1.01586	.9186	1.1131	20.555**	.000
8.ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	289	1.11759	1.0648	1.1703	41.690**	.000
9.ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ	289	1.32621	1.2462	1.4063	32.610**	.000
รวม	288	1.03576	.9798	1.0918	36.402**	.000

**P<0.01 ,*P<0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพงาน ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ด้านภาวะผู้นำ ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคุณภาพชีวิต ที่ระดับปานกลาง (Test Value =2.6)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามเพศ และค่า t ของปัจจัยคุณภาพชีวิต

ปัจจัยคุณภาพชีวิต	เพศ				t-test	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.79	0.59	2.95	0.56	2.26*	0.03
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.94	0.80	2.88	0.76	0.64	0.53
3.ด้านสภาพงาน	3.33	0.58	3.23	0.55	2.22*	0.03
4.ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ	3.10	0.72	2.96	0.65	1.73	0.09
5.ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า	2.48	0.88	2.23	0.76	1.83	0.07
6.ด้านภาวะผู้นำ	3.15	0.81	2.92	0.89	2.24*	0.03
7.ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน	3.03	0.81	2.88	0.88	1.48	0.14
8.ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	3.11	0.44	3.01	0.48	1.88	0.06
9.ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ	3.32	0.74	3.22	0.62	1.30	0.20
รวม	3.03	0.48	2.93	0.49	1.86	0.07

*P<0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกรณีค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพงาน ด้านภาวะผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่าง	2.298	5	0.46	1.34	0.25
	ภายในกลุ่ม	97.511	284	0.34		
	รวม	99.81	289			
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่าง	0.847	5	0.169	0.27	0.929
	ภายในกลุ่ม	177.868	284	0.626		
	รวม	178.715	289			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
3.ด้านสภาพงาน	ระหว่าง	2.322	5	0.464	1.415	0.219
	ภายในกลุ่ม	93.229	284	0.328		
	รวม	95.551	289			
4.ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ	ระหว่าง	2.046	5	0.409	0.853	0.513
	ภายในกลุ่ม	136.154	284	0.479		
	รวม	138.199	289			
5.ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า	ระหว่าง	1.735	5	0.347	0.478	0.792
	ภายในกลุ่ม	205.333	283	0.726		
	รวม	207.068	288			
6.ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่าง	10.371	5	2.074	2.986*	0.012
	ภายในกลุ่ม	197.249	284	0.695		
	รวม	207.62	289			
7.ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน	ระหว่าง	2.980	5	0.596	0.839	0.523
	ภายในกลุ่ม	201.726	284	0.710		
	รวม	204.706	289			
8.ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	ระหว่าง	1.978	5	0.396	1.929	0.090
	ภายในกลุ่ม	58.248	284	0.205		
	รวม	60.227	289			
9.ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่าง	1.025	5	0.205	0.423	0.833
	ภายในกลุ่ม	137.595	284	0.484		
	รวม	138.62	289			
รวม	ระหว่าง	0.712	5	0.142	0.604	0.697
	ภายในกลุ่ม	66.674	283	0.236		
	รวม	67.386	288			

**<0.01 , *P<0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามอายุ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัท ต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคู่ใดแตกต่างกันจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD's method ดังปรากฏในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านภาวะผู้นำจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 26 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
		3.19	3.14	2.95	2.64	2.98	3.08
ต่ำกว่า 26 ปี	3.19	-	-	-	0.55*	-	-
26-30 ปี	3.14	-	-	-	0.50*	-	-
31-35 ปี	2.95	-	-	-	-	-	-
ต่ำกว่า 26 ปี	2.64	-	-	-	-	-	-
41-45 ปี	2.98	-	-	-	-	-	-
มากกว่า 45 ปี	3.08	-	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่าพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง มีอายุต่ำกว่า 26 ปี, 26-30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีต่อด้านภาวะผู้นำ มากกว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
		1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.200	3	0.400
	ภายในกลุ่ม	98.610	286	0.345		
	รวม	99.81	289			
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.090	3	4.030	6.917**	0.0
	ภายในกลุ่ม	166.625	286	0.583		
	รวม	178.715	289			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
3.ด้านสภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.999	3	0.333	1.007	0.3
	ภายในกลุ่ม	94.552	286	0.331		
	รวม	95.551	289			
4.ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.915	3	0.305	0.636	0.5
	ภายในกลุ่ม	137.284	286	0.480		
	รวม	138.199	289			
5.ด้านความมั่นคงและโอกาส	ระหว่างกลุ่ม	2.680	3	0.893	1.246	0.2
	ภายในกลุ่ม	204.387	285	0.717		
	รวม	207.068	288			
6.ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	11.246	3	3.749	5.460**	0.0
	ภายในกลุ่ม	196.374	286	0.687		
	รวม	207.62	289			
7.ด้านสิทธิถูกจ้างและพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.581	3	2.527	3.666*	0.0
	ภายในกลุ่ม	197.125	286	0.689		
	รวม	204.706	289			
8.ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	0.491	3	0.164	0.783	0.5
	ภายในกลุ่ม	59.736	286	0.209		
	รวม	60.227	289			
9.ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม	ระหว่างกลุ่ม	5.476	3	1.825	3.921**	0.0
	ภายในกลุ่ม	133.144	286	0.466		
	รวม	138.62	289			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.704	3	0.901	3.972**	0.0
	ภายในกลุ่ม	64.681	285	0.227		
	รวม	67.386	288			

**P<0.01 ,*P<0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัท ต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคู่ใดแตกต่างกันจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD's method ดังปรากฏในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปวช./ม.6	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		2.92	3.03	3.16	2.81
ปวช./ม.6	2.92	-	-	-0.24*	-
ปวส./อนุปริญญา	3.03	-	-	-	-
ปริญญาตรี	3.16	-	-	-	-
ปริญญาโท	2.81	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับการศึกษา ปวช./ม.6 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปวช./ม.6	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		2.78	3.06	3.20	1.66
ปวช./ม.6	2.78	-	-0.28*	-0.42*	-1.12*
ปวส./อนุปริญญา	3.06	-	-	-	1.40*
ปริญญาตรี	3.20	0.42*	-	-	1.54*
ปริญญาโท	1.66	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีระดับการศึกษา ปวช./ม.6 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านภาวะผู้นำ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปวช./ม.6	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		2.92	3.05	3.40	3.90
ปวช./ม.6	2.92	-	-	-0.48*	-
ปวส./อนุปริญญา	3.05	-	-	-0.35*	-
ปริญญาตรี	3.40	-	-	-	-
ปริญญาโท	3.90	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านภาวะผู้นำ จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีระดับการศึกษา ปวช./ม.6, ปวส./อนุปริญญา มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปวช./ม.6	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		2.85	3.00	3.27	3.25
ปวช./ม.6	2.85	-	-	-0.42*	-
ปวส./อนุปริญญา	3.00	-	-	-	-
ปริญญาตรี	3.27	-	-	-	-
ปริญญาโท	3.25	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีระดับ การศึกษา ปวช. / ม.6 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี ค่อด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปวช./ม.6	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.18	3.40	3.46	2.62
ปวช./ม.6	3.18	-	-0.22*	-0.28*	-
ปวส./อนุปริญญา	3.40	-	-	-	-
ปริญญาตรี	3.46	-	-	-	-
ปริญญาโท	2.62	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม จำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีระดับ การศึกษา ปวช. / ม.6 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับ การศึกษา ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.109	5	0.622	1.826	0.108
	ภายในกลุ่ม	96.700	284	0.340		
	รวม	99.81	289			
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.401	5	2.480	4.235**	0.000
	ภายในกลุ่ม	166.314	284	0.586		
	รวม	178.715	289			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
3.ด้านสภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.409	5	0.082	0.244	0.943
	ภายในกลุ่ม	95.142	284	0.335		
	รวม	95.551	289			
4.ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.010	5	0.202	0.418	0.836
	ภายในกลุ่ม	137.190	284	0.483		
	รวม	138.199	289			
5.ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.636	5	0.527	0.730	0.602
	ภายในกลุ่ม	204.432	283	0.722		
	รวม	207.068	288			
6.ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	8.754	5	1.751	2.500*	0.031
	ภายในกลุ่ม	198.866	284	0.700		
	รวม	207.62	289			
7.ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.701	5	1.740	2.521*	0.030
	ภายในกลุ่ม	196.005	284	0.690		
	รวม	204.706	289			
8.ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2.664	5	0.533	2.629*	0.024
	ภายในกลุ่ม	57.563	284	0.203		
	รวม	60.227	289			
9.ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม	ระหว่างกลุ่ม	5.739	5	1.148	2.453*	0.034
	ภายในกลุ่ม	132.881	284	0.468		
	รวม	138.62	289			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.490	5	0.498	2.172	0.057
	ภายในกลุ่ม	64.895	283	0.229		
	รวม	67.386	288			

**P<0.01 ,*P<0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านภาวะผู้นำ ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามระดับรายได้

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัท ต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคู่ใดแตกต่างกันจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD's method ดังปรากฏในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	\bar{X}	7,500-	10,001-	15,001-	20,001-	25,001-	30,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
		2.75	3.01	3.29	3.07	2.28	2.88
7,500-10,000 บาท	2.75	-	-0.26*	-0.54*	-	-	-
10,001-15,000 บาท	3.01	-	-	-	-	0.73*	-
15,001-20,000 บาท	3.29	-	-	-	-	1.01*	-
20,001-25,000 บาท	3.07	-	-	-	-	0.79*	-
25,001-30,000 บาท	2.28	-	-	-	-	-	-
30,001 บาท ขึ้นไป	2.88	-	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้ ที่มีระดับรายได้ 7,500-10,000 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท

พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ 25,001-30,000 บาท

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี
ต่อด้านสถานะผู้นำจำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	\bar{X}	7,500-	10,001-	15,001-	20,001-	25,001-	30,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
		3.05	2.90	3.22	3.57	3.34	3.06
7,500-10,000 บาท	3.05	-	-	-	-0.52*	-	-
10,001-15,000 บาท	2.90	-	-	-	-0.67*	-	-
15,001-20,000 บาท	3.22	-	-	-	-	-	-
20,001-25,000 บาท	3.57	-	-	-	-	-	-
25,001-30,000 บาท	3.34	-	-	-	-	-	-
30,001 บาท ขึ้นไป	3.06	-	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านสถานะผู้นำจำแนกตามระดับรายได้ ที่มีระดับรายได้ 7,500-10,000, 10,001-15,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี
ต่อด้านสิทธิถูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	\bar{X}	7,500-	10,001-	15,001-	20,001-	25,001-	30,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
		2.88	2.89	3.22	3.47	3.25	3.08
7,500-10,000 บาท	2.88	-	-	-0.34*	-0.59*	-	-
10,001-15,000 บาท	2.89	-	-	-0.33*	-0.58*	-	-
15,001-20,000 บาท	3.22	-	-	-	-	-	-
20,001-25,000 บาท	3.47	-	-	-	-	-	-
25,001-30,000 บาท	3.25	-	-	-	-	-	-
30,001 บาท ขึ้นไป	3.08	-	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระดับรายได้ ที่มีระดับรายได้ 7,500-10,000, 10,001-15,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	\bar{X}	7,500-	10,001-	15,001-	20,001-	25,001-	30,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
		3.14	3.33	3.55	3.43	3.39	3.00
7,500-10,000 บาท	3.14	-	-	-0.41*	-	-	-
10,001-15,000 บาท	3.33	0.19*	-	-	-	-	-
15,001-20,000 บาท	3.55	0.41*	-	-	-	-	-
20,001-25,000 บาท	3.43	-	-	-	-	-	-
25,001-30,000 บาท	3.39	-	-	-	-	-	-
30,001 บาท ขึ้นไป	3.00	-	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม จำแนกตามระดับรายได้ ที่มีระดับรายได้ 7,500-10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท

พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน มากกว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ 7,500-10,000 บาท

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามจำนวนบุตร

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.158	3	0.386	1.119	0.342
	ภายในกลุ่ม	98.652	286	0.345		
	รวม	99.81	289			
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.607	3	1.869	3.088*	0.028
	ภายในกลุ่ม	173.107	286	0.605		
	รวม	178.715	289			
3.ด้านสภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.238	3	0.079	0.238	0.870
	ภายในกลุ่ม	95.313	286	0.333		
	รวม	95.551	289			
4.ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.881	3	0.294	0.612	0.608
	ภายในกลุ่ม	137.318	286	0.480		
	รวม	138.199	289			
5.ด้านความมั่นคงและโอกาส	ระหว่างกลุ่ม	3.426	3	1.142	1.598	0.190
	ภายในกลุ่ม	203.642	285	0.715		
	รวม	207.068	288			
6.ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	5.912	3	1.971	2.794*	0.041
	ภายในกลุ่ม	201.708	285	0.705		
	รวม	207.62	289			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
7.ด้านสิทธิถูกจ้างและพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.718	3	1.239	1.764	0.154
	ภายในกลุ่ม	200.988	286	0.703		
	รวม	204.706	289			
8.ค่านางานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	0.573	3	0.191	0.915	0.434
	ภายในกลุ่ม	59.654	286	0.209		
	รวม	60.227	289			
9.ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม	ระหว่างกลุ่ม	3.493	3	1.164	2.464	0.063
	ภายในกลุ่ม	135.127	286	0.472		
	รวม	138.62	289			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.823	3	0.608	2.642*	0.050
	ภายในกลุ่ม	65.562	285	0.230		
	รวม	67.386	288			

**P<0.01 ,*P<0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามจำนวนบุตร

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัท ต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคู่ใดแตกต่างกันจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD's method ดังปรากฏในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร	\bar{X}	จำนวน 1 คน	จำนวน 2 คน	จำนวน 3 คน	ไม่มีบุตร
		2.71	2.89	2.92	3.04
จำนวน 1 คน	2.71	-	-	-	-0.33*
จำนวน 2 คน	2.89	-	-	-	-
จำนวน 3 คน	2.92	-	-	-	-
ไม่มีบุตร	3.04	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่าพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามจำนวนบุตร ที่มีจำนวนบุตร 1 คน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ไม่มีบุตร

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านภาวะผู้นำจำแนกตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร	\bar{X}	จำนวน 1 คน	จำนวน 2 คน	จำนวน 3 คน	ไม่มีบุตร
		2.95	2.83	3.20	3.18
จำนวน 1 คน	2.95	-	-	-	-
จำนวน 2 คน	2.83	-	-	-	-0.34*
จำนวน 3 คน	3.20	-	-	-	-
ไม่มีบุตร	3.18	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่าพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านภาวะผู้นำจำแนกตามจำนวนบุตร ที่มีบุตรจำนวน 2 คน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ไม่มีบุตร

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.394	4	1.348	4.070**	0.003
	ภายในกลุ่ม	94.416	285	0.331		
	รวม	99.81	289			
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.947	4	0.737	1.194	0.313
	ภายในกลุ่ม	175.768	285	0.617		
	รวม	178.715	289			
3.ด้านสภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.433	4	0.358	1.085	0.364
	ภายในกลุ่ม	94.118	285	0.330		
	รวม	95.551	289			
4.ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.508	4	0.377	0.786	0.535
	ภายในกลุ่ม	136.691	285	0.480		
	รวม	138.199	289			
5.ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.460	4	0.865	1.206	0.308
	ภายในกลุ่ม	203.608	284	0.717		
	รวม	207.068	288			
6.ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	9.378	4	2.344	3.371**	0.010
	ภายในกลุ่ม	198.242	285	0.696		
	รวม	207.62	289			
7.ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.037	4	1.759	2.536*	0.040
	ภายในกลุ่ม	197.669	285	0.694		
	รวม	204.706	289			
8.ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	1.220	4	0.305	1.473	0.210
	ภายในกลุ่ม	59.006	285	0.207		
	รวม	60.227	289			

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
9.ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม	ระหว่างกลุ่ม	3.075	4	0.769	1.617	0.170
	ภายในกลุ่ม	135.544	285	0.476		
	รวม	138.62	289			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.024	4	0.506	2.199	0.069
	ภายในกลุ่ม	65.362	284	0.230		
	รวม	67.386	288			

**P<0.01 ,*P<0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม ไม่แตกต่างกัน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านภาวะผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในบริษัท ต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคู่ใดแตกต่างกันจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD's method ดังปรากฏในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร

ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-9 ปี	10-14 ปี	มากกว่า 14 ปี
		3.11	2.93	2.67	2.80	2.64
ต่ำกว่า 1 ปี	3.11	-	-	0.44*	-	0.47*
1-5 ปี	2.93	-	-	0.26*	-	0.29*
6-9 ปี	2.67	-	-	-	-	-
10-14 ปี	2.80	-	-	-	-	-
มากกว่า 14 ปี	2.64	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ในองค์กร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ต่ำกว่า 1 ปี, 1-5 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 6-9 ปี, มากกว่า 14 ปี

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี ต่อด้านภาวะผู้นำจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร

ระยะเวลาปฏิบัติงานใน องค์กร	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-9 ปี	10-14 ปี	มากกว่า 14 ปี
		3.45	3.13	2.99	2.74	2.75
ต่ำกว่า 1 ปี	3.45	-	-	0.46*	0.71*	0.70*
1-5 ปี	3.13	-	-	-	0.39*	0.38*
6-9 ปี	2.99	-	-	-	-	-
10-14 ปี	2.74	-	-	-	-	-
มากกว่า 14 ปี	2.75	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านภาวะผู้นำจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรที่มีระยะเวลา ปฏิบัติงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี, 1-5ปีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่าพนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 6-9 ปี, 10-14 ปี, 14 ปี

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี ต่อด้านสิทธิถูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร

ระยะเวลาปฏิบัติงานใน องค์กร	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-9 ปี	10-14 ปี	มากกว่า 14 ปี
		3.25	3.05	2.70	2.81	2.92
ต่ำกว่า 1 ปี	3.25	-	-	0.55*	-	-
1-5 ปี	3.05	-	-	0.35*	-	-
6-9 ปี	2.70	-	-	-	-	-
10-14 ปี	2.81	-	-	-	-	-
มากกว่า 14 ปี	2.92	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิทธิถูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี, 1-5 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 6-9 ปี

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับปัจจัยคุณภาพชีวิต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.649	3	0.550	1.602	0.189
	ภายในกลุ่ม	98.160	286	0.343		
	รวม	99.81	289			
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.787	3	1.596	2.624	0.051
	ภายในกลุ่ม	173.927	286	0.608		
	รวม	178.715	289			
3.ด้านสภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.623	3	0.208	0.626	0.599
	ภายในกลุ่ม	94.928	286	0.332		
	รวม	95.551	289			
4.ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.734	3	0.245	0.509	0.676
	ภายในกลุ่ม	137.465	286	0.481		
	รวม	138.199	289			
5.ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5.957	3	1.986	2.814*	0.040
	ภายในกลุ่ม	201.111	285	0.706		
	รวม	207.068	288			
6.ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	14.835	3	4.945	7.336**	0.000
	ภายในกลุ่ม	192.784	286	0.674		
	รวม	207.62	289			
7.ด้านสิทธิถูกจ้างและพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.210	3	4.737	7.112**	0.000
	ภายในกลุ่ม	190.496	286	0.666		
	รวม	204.706	289			

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
8.ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	1.467	3	0.489	2.380	0.070
	ภายในกลุ่ม	58.760	286	0.205		
	รวม	60.227	289			
9.ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม	ระหว่างกลุ่ม	3.256	3	1.085	2.293	0.078
	ภายในกลุ่ม	135.364	286	0.473		
	รวม	138.62	289			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.915	3	0.972	4.296**	0.006
	ภายในกลุ่ม	64.470	285	0.226		
	รวม	67.386	288			

**P<0.01 , *P<0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม ด้านภาวะผู้นำ ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงานเพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัทต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คู่ใดแตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD's method ดังปรากฏในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	Operator	Staff	Other /Eng./Leader	Supervisor /Officer
		2.93	3.18	3.09	3.26
Operator	2.93	-	-0.25*	-0.16*	-
Staff	3.18	-	-	-	-
Other /Eng./Leader	3.09	-	-	-	-
Supervisor /Officer	3.26	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่าพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ที่มีระดับตำแหน่งงาน Operator มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน Staff, Other /Eng./Leader

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	Operator	Staff	Other /Eng./Leader	Supervisor /Officer
		2.32	2.72	2.52	2.70
Operator	2.32	-	-0.40*	-	-
Staff	2.72	-	-	-	-
Other /Eng./Leader	2.52	-	-	-	-
Supervisor /Officer	2.70	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่าพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ที่มีระดับตำแหน่งงาน Operator มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน Staff

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี
ต่อด้านภาวะผู้นำจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	Operator	Staff	Other /Eng./Leader	Supervisor /Officer
		2.91	3.51	3.27	3.56
Operator	2.91	-	-0.60*	-0.36*	-
Staff	3.51	-	-	-	-
Other /Eng./Leader	3.27	-	-	-	-
Supervisor /Officer	3.56	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านภาวะผู้นำจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ที่มีระดับตำแหน่งงาน Operator มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน Staff, Other /Eng./Leader

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี
ต่อด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	Operator	Staff	Other /Eng./Leader	Supervisor /Officer
		2.83	3.35	3.20	3.70
Operator	2.83	-	-0.52*	-0.37*	-0.86*
Staff	3.35	-	-	-	-
Other /Eng./Leader	3.20	-	-	-	-
Supervisor /Officer	3.70	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD's method แล้วพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิทธิลูกจ้างและพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ที่มีระดับตำแหน่งงาน Operator มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน Staff, Other /Eng./Leader, Supervisor /Officer

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และเพื่อเสนอแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ผู้ค้นคว้าอิสระได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้การศึกษาวិจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 290 คน แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สรุปผลการค้นคว้าอิสระได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิเอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิเอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิเอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด

2. วิธีดำเนินการค้นคว้าอิสระ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด จะเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้การศึกษาระบบสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งให้การศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน 9 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถ ความมั่นคง และโอกาสความก้าวหน้า ภาวะผู้นำ ระบบบริหารงาน สิทธิของพนักงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สร้างขึ้นมา โดยใช้ลักษณะมาตรวัดของ Rensis Likert ที่เรียกว่า Likert Scale โดยการวัดตัวแปรต่างๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเอง และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป นำมาวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Least Significant Differences (LSD)

3. ผลการค้นคว้าอิสระ

3.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ในภาพรวมพบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในแต่ละด้าน จะพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในระดับสูง คือ ด้านสภาพงาน งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อหน่วยงาน จะอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ พื้นที่โดยรอบของหน่วยงานมีความปลอดภัยสูง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ ด้านสิทธิของลูกจ้างและพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และระดับคุณภาพชีวิตที่อยู่ระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า

3.2. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด พบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่า ($\bar{X} = 2.85$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ต้องหารายได้พิเศษอื่นๆ เนื่องจากรายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.46$)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่า ($\bar{X} = 2.93$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในสภาพของสถานที่ทำงานที่เป็นอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 2.99$)

ด้านสภาพงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่า ($\bar{X} = 3.32$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับมากโดยมีค่า ($\bar{X} = 3.74$) และรองลงมา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพงาน ถ้าปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านน้อยลงกว่านี้ จะทำงานได้อย่างเต็มที่และได้ผลดีมากกว่า อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.42$)

ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า ($\bar{X} = 3.04$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.15$)

ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่า ($\bar{X} = 2.41$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน อยู่ในระดับน้อยโดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 2.49$)

ด้านภาวะผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า ($\bar{X} = 3.05$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองและให้ความสนิมสนมกับพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.19$)

ด้านสิทธิของลูกจ้างและพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่า ($\bar{X} = 2.98$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องหากมีความเดือดร้อนที่เกี่ยวกับการทำงานสามารถร้องทุกข์ได้ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.07$)

ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่า ($\bar{X} = 3.07$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและภูมิใจที่ประกอบอาชีพนี้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.31$)

ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า ($\bar{X} = 3.28$) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย การดูแลรักษาสุขภาพ การตรวจเช็คร่างกายประจำปีอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องหน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานมีมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานที่ปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.29$)

อภิปรายผล

จากผลการผลการค้นคว้าอิสระคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรชูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มิตรชูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพงาน ด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ด้านภาวะผู้นำ ด้านสิทธิของลูกจ้างและพนักงาน ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คะเน็งนาถ แก้วเขียว (2544) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิสากร นครเก๋า (2544) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคอนกรีตรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านเวลาทำงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสภาพการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยสูงและถูกสุขลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาลฎ งามกระโทก (2545) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจในสังกัดภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงนิษฐ์ โรจน์วรฉัตร (2545) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า การสัมพันธ์กับสังคม การบูรณาการทางด้านสังคมความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานสิทธิของพนักงาน ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และโอกาสในการพัฒนาความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรชูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงาน บริษัท มิตรชูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สฤณี สัตหวารางกุล (2542) พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ทำงานและเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คะเน็งนาถ แก้วเขียว (2544) พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า 3 ปัจจัย ได้แก่ ตำแหน่ง หน้าที่ อายุงาน และสถานภาพสมรส สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญ ชูกระโทก (2545) พบว่า อายุ อายุราชการ ระดับตำแหน่ง รายได้ของครอบครัว สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ปริมาณคดีที่รับผิดชอบ และสถานที่พักอาศัย ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540) พบว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาระดับความผูกพันและคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของข้าราชการ สาย ข และ ค มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้าน โอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านการประจักษ์ตน โดยทำการศึกษา เปรียบเทียบระหว่างข้าราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลา ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้าน ลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านการประจักษ์ตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และความผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุขชัย สิทธิปาน (2546) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่งานปฏิบัติการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางทุก ๆ ด้าน และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่งานปฏิบัติการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ จำแนกตาม

ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งแตกต่างกันไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ต่างกัน ยกเว้นระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและด้านหลักประชาธิปไตยในการทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อารี สังข์ศิลป์ชัย (2547) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมสูงมากเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านเดียวคือ การได้รับค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรม ที่อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียนที่สังกัดอยู่ พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายได้ ด้านแตกต่างกันยกเว้นด้านความเกี่ยวเนื่องของชีวิตการทำงานกับสังคม เมื่อวิเคราะห์แบบจำแนกเป็นรายคู่ พบว่าครูที่สังกัดโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน ยกเว้นกลุ่มครูโรงเรียนขนาดใหญ่กับขนาดกลาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำผลการค้นคว้าอิสระไปใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัท โดยพิจารณาในองค์ประกอบที่มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เนื่องจากความจำเป็นชีวิตความเป็นอยู่หรือสถานะทางสังคม ครอบครัว ของพนักงานที่แตกต่างกัน ยังไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่าค่าตอบแทนในระดับใดถึงจะเพียงพอต่อความต้องการหรือความจำเป็น ทั้งนี้ก็เนื่องจากภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ด้วยราคาสินค้าเครื่องใช้อุปโภคบริโภคต่างๆ ราคาสูงขึ้น ค่าใช้จ่ายสูงเงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับจึงไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน หรือหากค่าใช้จ่ายพอใช้แต่ก็ไม่มีเหลือเก็บ จึงเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ส่งผลให้การวิจัยพบอีกว่า องค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ที่ได้รับนั้นไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เนื่องจากเงินเดือนค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับถูกกำหนดให้เป็นอัตราที่เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยมีอัตราเงินเดือน กำหนดอ้างอิงตามวุฒิการศึกษาของพนักงาน บริษัทเป็นตัวกำหนดอัตราเงินเดือน โดยอ้างอิงจากบริษัทใกล้เคียงหรือโดยภาพรวมของธุรกิจนั้นๆ และโดยการรับพนักงานเข้าทำงานในบริษัทนั้นจะมีการเซ็นสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรว่าพนักงานยอมรับ

กับคำตอบแทนที่ได้รับ และพนักงานเองไม่มีสิทธิ์ ในการที่จะกำหนดคำตอบแทนของพนักงาน และในการที่บริษัทกำหนดคำตอบแทนนั้นอาจจะไม่ตรงกับคำตอบแทนในปัจจุบัน และรัฐบาลเอง ก็ไม่มีสิทธิ์ที่จะเข้าไปควบคุมการบริหารงานของบริษัทนั้นๆ ได้ จึงส่งผลให้อัตราคำตอบแทนที่ได้รับ ไม่สัมพันธ์กับคำตอบแทนและค่าครองชีพในปัจจุบันและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศในขณะนี้ ฉะนั้นพนักงานจำเป็นต้องจัดตั้งคณะกรรมการ สหภาพแรงงานขึ้น เพื่อพนักงาน จะได้มีการยื่นข้อเสนอที่จะปรับปรุงสวัสดิการและจัดสรรสวัสดิการต่างๆให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงาน รู้สึกว่าได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพอใจสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสงบ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน พึงพอใจในเครื่องมือเครื่องใช้หรือวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานที่มีเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ และหามาตรการในการลดความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายจากการทำงาน

ด้านสภาพงาน ควรมีการปรับปรุงด้านในการใช้เวลาในการทำงานให้ละเอียดขึ้น ให้มากกว่านี้ เพราะจะไม่ทำให้งานที่พนักงานทำในแต่ละส่วนงานไม่เกิดการเปรียบเทียบปริมาณงานเกิดขึ้น บรรยากาศในการทำงาน ก็จะเป็นไปด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ สนุกกับงาน อยากทำงานในปัจจุบันนี้ต่อไปเรื่อยๆ โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และพนักงานมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และอยากอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรนี้ต่อไป

ด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ บริษัทมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ พฤติกรรมของตนเองไปสู่การพัฒนาทัศนคติ แรงจูงใจ และอุปนิสัย เพื่อค้นหาตนเอง เพิ่มทักษะ รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป การพัฒนาตนเองอาจเป็นการพัฒนาที่จิตใจของตนเอง หรือพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในชีวิต ทำให้มีคุณภาพชีวิต มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามที่ใจปรารถนาซึ่งจะส่งผลให้กับพนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและมีความรู้สึกทำทหายจากการงานของตนเอง แต่อยู่ภายใต้กฎระเบียบของบริษัท หรือขึ้นอยู่กับการอนุมัติหรือได้รับอนุญาตจากหน่วยงานนั้นๆว่าเห็นสมควรหรือไม่

ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกที่หน่วยงานที่ตนสังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่นั้น ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยเฉพาะด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับชีวิตคนทำงาน เพราะความมั่นคงก้าวหน้า เป็นขวัญและกำลังใจสำคัญมากในการปฏิบัติงาน

ให้เป็นผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นก็หมายถึงความเจริญก้าวหน้าขององค์กรด้วย ควรมีการปรับปรุงในด้านหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น โดยพิจารณาตามหลักความสามารถให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและมีความมั่นคงในอาชีพ และการประเมินผลงานจัดให้เป็นระบบมีการประเมินผลงานที่เป็นมาตรฐาน โดยการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานให้กับพนักงานตามลำดับความสำคัญของหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาผลการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ไม่ได้ศึกษารวมถึงพนักงานชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในบริษัท มิตรซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด จึงเห็นควรให้มีการศึกษาผลการค้นคว้าอิสระโดยเพิ่มขนาดกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาผลการค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเจาะลึกในด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการความสำเร็จ โดยละเอียดยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คะเนิงนาถ แก้วเขียว (2544) “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ปรินญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์
- ชาญ จุงกระโทก (2545) “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจในสังกัด ภูธรจังหวัดนครราชสีมา” ปรินญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์
- ทวีศักดิ์ อุดมะมุณี (2546) “ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาล: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลป่าดงเบขาร์” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์
- เทียนชัย ไชยเศรษฐ์ “คุณภาพงาน คุณภาพชีวิต เริ่มต้นที่คุณภาพคน”
- นารีรัตน์ สร้อยสกุล. (2544). “คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการเร่ร่อนใน สำนักงานเร่ร่อน” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิสากร นครเก่า (2544) “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ปรินญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์
- ผจญ เฉลิมสาร. (ม.ป.ป.). *คุณภาพชีวิตการทำงาน* <http://www.thaimarketcenter.com/ecommerce/pawana/images/เอกสาร/คุณภาพชีวิต.doc>
- พจนีย์ โรจน์วรฉัตร (2545) *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย*
- พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540) “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิต การทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขา ศึกษาศาสตร์ (การศึกษาต่อเนื่อง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง [Online]. Available.URL: <http://server2.tiac.or.th/thesis>
- ภัทรพล เจริญเกาะ. (2547). “คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. คุณเฉลิมชัย พูลผล
ผู้จัดการแผนกควบคุมการบรรจุภัณฑ์
บริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด
2. คุณวาสนา กล้าดี
หัวหน้างานอาวุโสแผนกควบคุมการผลิต
บริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด
3. คุณทรงวุฒิ ศรีปลั่ง
ผู้จัดการแผนกบัญชีลูกหนี้
โรงพยาบาล เอกชล
4. คุณเนาวรัตน์ อัครอมรธรรม
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในทะเบียนหุ้น
โรงพยาบาล เอกชน

ภาคผนวก ข
ผลการประเมินแบบสอบถาม (IOC)

ตาราง IOC

คำถาม	IOC
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	0.5
2. เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับเหมาะสม กับค่าครองชีพในปัจจุบัน	1
3. ต้องหารายได้พิเศษอื่น ๆ เนื่องจากรายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอ	-1*
4. ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน	0
5. พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล	1
6. พอใจในสภาพของสถานที่ทำงานที่เป็นอยู่	1
7. สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสงบ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	1
8. เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ของใช้สำนักงานเพียงพอในการปฏิบัติงานและมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	1
9. บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจ สนุกกับงาน	0.75
10. ถ้าปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านน้อยลง กว่านี้ จะทำงานได้อย่างเต็มที่ และได้ผลดี มากกว่า	-1*
11. งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อ หน่วยงาน	0.25*
12. อยากทำงานในปัจจุบันนี้ต่อไปเรื่อย ๆ โดยไม่รู้สึกริดใจเบื่อหน่าย	0.5
13. ลักษณะงานเปิดโอกาสให้มีอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง ในการทำงาน	1
14. งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	0.5
15. ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมาก	0.75
16. งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนทำให้ท่านได้พัฒนาความสามารถ ทักษะที่ทันสมัยอยู่เสมอ	1
17. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การศึกษาต่อ สึกอบรม ประชุมหรือสัมมนาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	1
18. ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน	0.75
19. หน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ ก้าวขึ้นสู่ ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	0.5
20. ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมกับผลงาน	0.75
21. มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และได้รับ การพัฒนาจากหน่วยงานอยู่ในระดับที่พอใจ	0.75

ตาราง IOC (ต่อ)

คำถาม	IOC
22.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น อย่างเต็มที่	0.75
23. ผู้บังคับบัญชาเป็นทั้งผู้นำและผู้ให้คำแนะนำ สั่งงานแก่ท่าน	0.75
24.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีโอกาสใช้ความคิดและวินิจฉัยเลือกวิธีที่จะทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยตนเอง	1
25.ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการทำงานและมีความรับผิดชอบสูง	0.75
26. ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเอง และให้ความสนับสนุนกับท่าน	0.5
27. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	1
28.หากมีความเดือดร้อนที่เกี่ยวกับการทำงานสามารถร้องทุกข์ได้	0.75
29. การพิจารณา สอบสวน หรือลงโทษในการกระทำผิดในงาน จะดำเนินการ ด้วยความเป็นธรรม และยุติธรรม	1
30.ท่านได้รับการพิจารณาความคิดความชอบหรือการปฏิบัติงาน อย่างอื่นอย่างยุติธรรม ตามความสามารถในการทำงาน	0.75
31. มีเวลาได้พักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม	1
32.การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	1
33. ลักษณะงานทำให้เครียด และมีผลเสียต่อสุขภาพ	0.5
34.ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและภูมิใจที่ประกอบ อาชีพนี้	1
35.ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิต ส่วนตัว	0.25*
36.พอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการทำงานและ ช่วงเวลาที่ได้เป็นอิสระจากงานในแต่ละวัน	1
37. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอ สภาพดี เหมาะสมในการทำงาน	0.5
38.หน่วยงานของท่านมีมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	1
39. พื้นที่โดยรอบของหน่วยงานมีความปลอดภัยสูงในช่วงเวลาการปฏิบัติงาน	1
40.หน่วยงานส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย การดูแลรักษาสุขภาพ การตรวจเช็คร่างกายประจำปี อย่างสม่ำเสมอ	1

* คำถามที่ถูกตัดออก

IOC = 0.83

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการผลการค้นคว้าอิสระ

**เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
บริษัท มิตรพิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ”**

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ต้องปรับปรุง

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
บริษัท มิตรชุบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด ”

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงตรงกับ
ข้อมูลท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 26 ปี 26 – 30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี 41-45 ปี มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

 ปวช./ม.6 ปวส./อนุปริญญาปริญญาตรีปริญญาโท

4. ระดับรายได้

 7,500 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001–20,00 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท 30,000 บาท ขึ้นไป

5. จำนวนบุตร

 จำนวน 1 คน จำนวน 3 คน จำนวน 2 คน ไม่มีบุตร

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

 ต่ำกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี 6 - 9 ปี 10 – 14 ปี มากกว่า 14 ปี

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิทซูบิชิ เอลเวเวเตอร์ เอเชีย จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
10. ถ้าปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านน้อยลงกว่านี้ จะทำงานได้อย่างเต็มที่และได้ผลดี มากกว่า					
11. งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อ หน่วยงาน					
12. อยากทำงานในปัจจุบันนี้ต่อไปเรื่อย ๆ โดยไม่รู้สึกริดใจเบื่อหน่าย					
การพัฒนาและใช้ความสามารถ					
13. ลักษณะงานเปิดโอกาสให้มีอิสระ ความเป็นตัวของตัวเอง ในการทำงาน					
14. งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
15. ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานอย่างมาก					
16. งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนทำให้ท่านได้พัฒนาความสามารถ ทักษะที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
17. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม ประชุมหรือสัมมนาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า					
18. ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน					
19. หน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ ก้าวขึ้นสู่ ตำแหน่ง ที่สูงกว่าได้ตามลำดับ					
20. ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมกับผลงาน					
21. มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และได้รับการพัฒนา จากหน่วยงานอยู่ในระดับที่พอใจ					
ภาวะผู้นำ					
22. ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น อย่างเต็มที่					
23. ผู้บังคับบัญชาเป็นทั้งผู้นำและผู้ให้คำแนะนำ สั่งงานแก่ท่าน					
24. ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านได้มีโอกาสใช้ความคิดและ วินิจฉัยเลือกวิธีที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยตนเอง					
25. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการทำงานและมีความรับผิดชอบสูง					
26. ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเอง และให้ความสนิมสนมกับท่าน					

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
สิทธิของลูกจ้างและพนักงาน					
27. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
28. หากมีความเดือดร้อนที่เกี่ยวกับการทำงานสามารถร้องทุกข์ได้					
29. การพิจารณา สอบสวน หรือลงโทษในการกระทำผิดคิดในงาน จะดำเนินการด้วยความเป็นธรรม และยุติธรรม					
30. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการปฏิบัติงานอย่างอื่น อย่างยุติธรรมตามความสามารถในการทำงาน					
งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว					
31. มีเวลาได้พักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม					
32. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว					
33. ลักษณะงานทำให้เครียด และมีผลเสียต่อสุขภาพ					
34. ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนและภูมิใจที่ประกอบ อาชีพนี้					
35. ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิต ส่วนตัว					
36. พอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลา ที่ได้เป็นอิสระจากงานในแต่ละวัน					
ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ					
37. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอ สภาพดี เหมาะสมในการทำงาน					
38. หน่วยงานของท่านมีมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงาน ที่ปลอดภัย					
39. พื้นที่โดยรอบของหน่วยงานมีความปลอดภัยสูงในช่วงเวลาปฏิบัติงาน					
40. หน่วยงานส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย การดูแลรักษาสุขภาพ การตรวจเช็คร่างกายประจำปี อย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ต้องปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายชัยรัตน์ วัฒนเจริญรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	13 สิงหาคม 2516
สถานที่เกิด	อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
สถานที่ทำงาน	บริษัท มิตรูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด
ตำแหน่ง	หัวหน้าพนักงานการจัดส่งสินค้าในและนอกประเทศ