

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก
ในราชการบริหารส่วนกลาง

นางสาววรรณรีย์ ขาวฟอง



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Quality of Work Life of Central Administration Employees
in Department of Land Transport**

Miss Wannaree Khawfong



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

2014

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

ผู้ศึกษา นางสาววรรณรีย์ ขาวฟอง **รหัสนักศึกษา** 2563003702 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทร์สว่าง **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

การศึกษานี้ประชากร คือ บุคลากรของกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง จำนวน 1,911 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการทดสอบผลต่างน้อยที่สุดเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง (2) บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีอายุ และสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีเพศระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่ภูมิลำเนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัญหาของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง คือ ค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงที่ได้รับยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน ไม่มีความชัดเจนของค่าตอบแทนในงาน รวมถึงบุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดสวัสดิการให้บุคลากร ได้แก่ รถรับ-ส่ง ค่าเช่าบ้านสำหรับการปฏิบัติงานในส่วนกลางและควรจัดทำแผนความก้าวหน้าของอาชีพของบุคลากร รวมถึงควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงาน

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงาน บุคลากร กรมการขนส่งทางบก

Independent Study title: Quality of Work Life of Central Administration
Employees in Department of Land Transport

Author: Miss Wannaree Khawfong; **ID:** 2563003702;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Rochaporn Chansawang, Assistant Professor;

Academic year: 2014

Abstract

This study aims to (1) study the level of quality of work life of central administration employees in Department of Land Transport; (2) compare their quality of work life of central administration employees in Department of Land Transport divided by personal factors; and (3) study the problems and suggest a guideline related to the quality of work life of central administration employees in Department of Land Transport.

The population consisted of 1,911 central administration employees in Department of Land Transport, calculated by Taro Yamane formula. The sample comprised 331 employees, selected by stratified random sampling, on status of public sector employees. A constructed questionnaire was used at the instrument to collect data. The statistics employed for data analysis were percentage, average, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and pair difference test by Scheffe's method.

The results showed that (1) the level of quality of work life of central administration employees in Department of Land Transport was overall at moderated level. As for individual aspects, it was found that job characteristics that are beneficial to society, social integration, and balance between work and personal life was at high level, while other aspects were moderate level; (2) quality of work life of central administration employees in Department of Land Transport divided by personal factors showed that central administration employees with different ages and status of government employees had different levels of quality of work life, with a statistical significance at 0.05 level, while those had different genders, level of education, marriage status, hometown/domicile, average income, and duration of work had no different level of quality of work life; and (3) the problems related to the quality of work life of central administration employees were inappropriate remuneration or allowances with their workload and lack of clarity on career path, and lack of employees response to the increased workload. As for the guidelines, it was suggested that the Department of Land Transport provide the transportation, house rental for employees, and planning for career path of employees including recruitment of enough employees to meet the requirement.

Keywords: Quality of Work Life, Personnel, Department of Land Transport

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทรสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้คำปรึกษาและช่วยตรวจสอบแก้ไขอย่างต่อเนื่องตลอดมา ตั้งแต่เริ่มการศึกษา จนกระทั่ง เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ ขอบพระคุณบุคลากรของกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งในด้านทฤษฎีและการนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาที่ให้การช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษา ขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน

วรรณรีย์ ขาวฟอง

ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	6
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	20
ข้อมูลทั่วไปของกรมการขนส่งทางบก	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	43
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	52
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	58
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
สรุปการวิจัย	64
อภิปรายผล	68
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	78
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	79
ข แบบสอบถาม	71
ประวัติผู้ศึกษา	90



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก	40
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในภาพรวม	43
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	44
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	45
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	46
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	47
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านบูรณาการทางสังคม	48
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านประชาธิปไตยในองค์การ	49
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	51
ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างด้านเพศ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	52
ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	53
ตารางที่ 4.13 การทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	53
ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	54
ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	55
ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	55
ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง	56
ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	56
ตารางที่ 4.19 การทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่าง สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	57
ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง	58
ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร	59

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างกรมการขนส่งทางบก	28



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันบุคลากรหรือคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เพราะเป็นปัจจัยหลักและเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร บุคลากรจึงเป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ สู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่มีความสำคัญทุกด้านและยังเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด เป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการในทุกมิติด้วยความรู้และทักษะความสามารถ ซึ่งผลงานจากบุคลากรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ และความเต็มใจในการปฏิบัติงานที่เกิดจากความกระตือรือร้นและความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

คุณภาพชีวิตการทำงานถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงผลักดันและแรงจูงใจในการทำงาน เสริมสร้างความภาคภูมิใจ และความตั้งใจอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่องานที่ปฏิบัติ โดยบุคลากรที่มีความสุขกับการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ที่สมบูรณ์จะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยบุคลากรเหล่านั้นจะทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะเห็นได้ว่าองค์กรที่มีแนวนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีหลักเกณฑ์ และได้มาตรฐานที่ก่อประโยชน์ในการทำงานจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจและยอมเป็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรได้รับการสนับสนุนการทำงานจากบุคลากรเหล่านั้น

คุณภาพชีวิตการทำงานในที่นี้สามารถกล่าวถึงในมุมของการจัดระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน และในมุมที่บุคลากรเป็นเสมือนต้นทุนทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร ด้วยเหตุนี้ การสรรหา การพัฒนาและการรักษาไว้ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลขององค์กร มีความเกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว นั่นคือคุณภาพชีวิตที่ดี

กรมการขนส่งทางบก เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระบบ การจัดระเบียบการขนส่งทางบกโดยการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ และตรวจตราให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ รวมถึงการประสานและวางแผน เพื่อให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่นๆ และทำให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และปลอดภัย โครงสร้างองค์กรของกรมการขนส่งทางบกเป็นส่วนราชการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เนื่องจากภารกิจที่กล่าวมาบุคลากรที่ปฏิบัติงาน กรมการขนส่งทางบกจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ สู่เป้าหมายที่วางไว้ โดยพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริม ประสานงาน เผยแพร่ ให้คำปรึกษาแนะนำ และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตสำหรับทรัพยากรบุคคลภาครัฐ และต้องมีการจัดระเบียบข้าราชการพลเรือน ต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน, 2551: 6-13) ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรจะส่งผลต่อการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามพันธกิจขององค์กร ผู้ศึกษามีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และต้องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง เพื่อทราบถึงปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรดังกล่าวต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

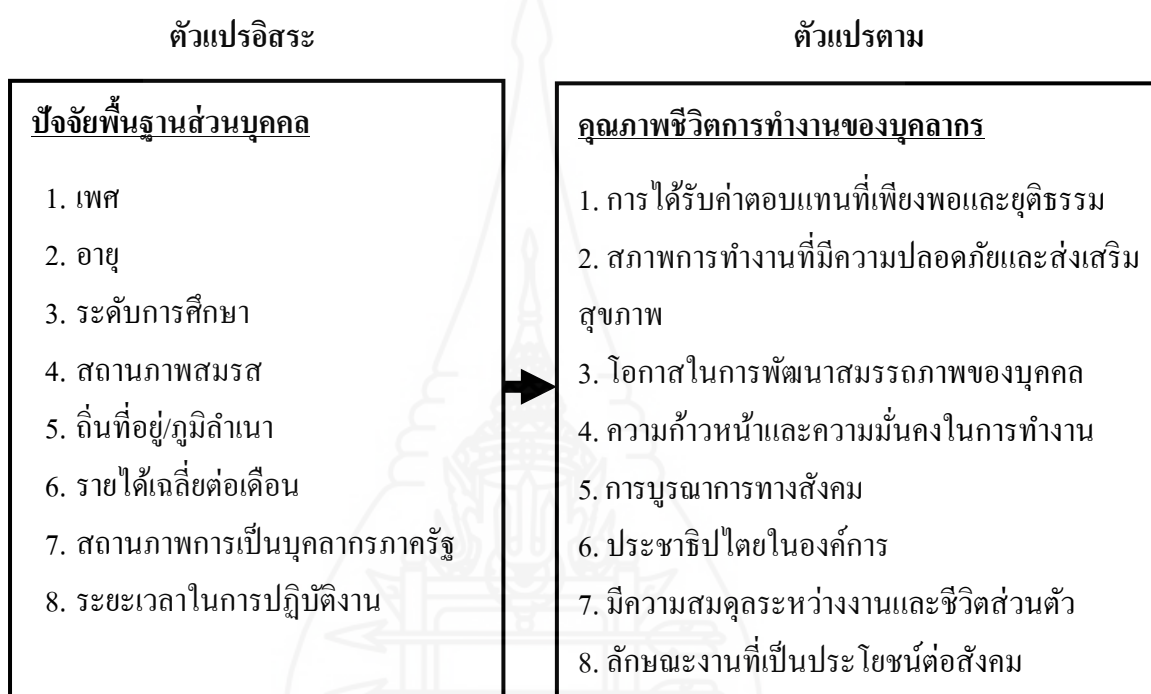
2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ได้อาศัยกรอบแนวคิด Walton, R.E. (1975:91-104) มาใช้เป็นเกณฑ์โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางในครั้งนี้มีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง อยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรของกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 1,911 คน (กรมการขนส่งทางบก, 2557) โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 331 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง โดยกำหนดตัวแปรที่เกิดจากการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

5.2.1 ตัวแปรอิสระ เป็นปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

5.2.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม 2558 โดยรวบรวมข้อมูลในเดือนกันยายน 2558

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรของกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพ รวมถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีการบูรณาการทางสังคมมีประชาธิปไตย ในองค์กร มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง สามารถดำเนินชีวิตกับครอบครัวและอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างมีความสุข ภายใต้ต้องค้ำประคบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

6.2 บุคลากร หมายถึง ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ

6.3 ราชการบริหารส่วนกลางของกรมการขนส่งทางบก หมายถึง ส่วนปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร สำนักงานเลขานุการกรม กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการขนส่ง สำนักบริหารการคลัง และรายได้ กองตรวจการขนส่งทางบก สำนักมาตรฐานทะเบียนและภาษีรถ กองแบบแผน สำนักกฎหมาย สำนักการขนส่งสินค้า สำนักวิศวกรรมยานยนต์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก และสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางได้ดียิ่งขึ้น

7.2 กองการเจ้าหน้าที่นำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการงานบุคคลเกี่ยวกับบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาประเด็นตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ข้อมูลทั่วไปของกรมการขนส่งทางบก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตของบุคคลเกิดจากความพึงพอใจของบุคคลนั้นๆ ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี (รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ, 2542:69) ส่วนชีวิตที่มีคุณภาพจะเป็นสภาพการดำรงชีวิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับอัตภาพอยู่ในกรอบและระเบียบแบบแผนวัฒนธรรมที่พึงตามมาตรฐานที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไปและพร้อมที่จะปรับปรุงเพื่อพัฒนาตนเองให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสังคม (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543: 53) จะเห็นว่า การทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของมนุษย์ที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ ใน 1 วัน คุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ซึ่งความเป็นอยู่ของแต่ละคน ขึ้นอยู่บนพื้นฐานสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง การปกครอง หรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป โดยมีผู้ให้คำนิยามและคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีผู้ให้คำนิยามและคำจำกัดความคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

ณัชฌิศา ทันทธา (2554: 23-24)สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือความรู้สึกพึงพอใจ มีความสุขใจของบุคคลต่อการทำงาน ซึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้าน

ร่างกายและจิตใจ การได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การใช้สติปัญญาความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่และชีวิตของตนเอง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานที่ปฏิบัติ โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งด้าน ตัวบุคคล สภาพแวดล้อมและสังคมที่จะส่งผลต่อการทำงาน ได้

สุธาสิณี โรจนวีระ (2555: 13) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ คือการมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยเหมาะแก่การปฏิบัติงานและมีความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานเริ่มจากพื้นฐานในการตอบสนองตามความจำเป็นพื้นฐานของบุคคลในเรื่องการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและบุคลากร อันเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นพื้นฐาน ซึ่ง Brenner, 1975; Scanlon, 1993 (อ้างอิงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต; และคนอื่นๆ: 2555) ก็ได้กล่าวถึงคุณภาพของความสุขในแนวทางเดียวกันว่า คุณภาพของความสุข (Quality of Happiness) สามารถประเมินได้จากตัวชี้วัดทางสังคมระดับบุคคล ซึ่งเป็นการวัดจากระดับความพึงพอใจและความคาดหวังที่ประเมินความรู้สึกของบุคคล จากสภาพความเป็นอยู่ นอกจากนี้ความสุขยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล “ความสุข” และ “ความพึงพอใจ” จึงมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในระดับบุคคล

จำลอง ชุนพลแก้ว (2552: 10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นสิ่งสะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี ซึ่งผลสะท้อนที่สำคัญได้จากอัตราการเข้า-ออกงานของพนักงาน

Bennis (2000) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึง ความชอบและไม่ชอบสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาสภาพการทำงานและงานให้มีความเป็นเลิศทั้งพนักงานและองค์กร โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมถึงปรับปรุงการออกแบบชิ้นงานใหม่ให้เหมาะสมแต่ละบุคคล ทั้งหน้าที่ วิธีการปฏิบัติและความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่งที่จะตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ และผลป้อนกลับของการทำงาน โดยแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานแต่ละคนทราบ

วิรัช โพธิ์ทอง (2553:6) สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข ความสมบูรณ์ทั้งทางกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับ

สภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้พร้อมแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

ธงไทย สมเกียรติกุล (2553: 20) ได้สรุปคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ทั้งหมด ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจในแต่ละยุคสมัย ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและเป็นสุข สามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้บุคคลมีแนวโน้มคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

Corsini (2002) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน การออกแบบงาน การปรับปรุงการสื่อความหมาย ความมั่นคงในการทำงาน การลดความเครียด การส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551:109) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานกลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมและเทคโนโลยี (Sociotechnical) ที่ทั้งบุคคลและองค์การต่างๆ ก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องอยู่รวมกันและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

Kossen (2002) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์การ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551: 4-5) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความว่า องค์ประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานในองค์การของคนทำงานเต็มเวลา เช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่ในสัดส่วนเหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อย่างเช่น รายได้จากการทำงานนอกเวลา งานปกติ เงินพิเศษ ได้แก่ เบี้ยขยันค่าตอบแทนพิเศษและได้รับสวัสดิการครบถ้วน ตามกฎกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงภาวะการเป็นหนี้และการออมเงินของคนทำงาน

ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตของคนทั่วไปและคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรมีความเหมือนกัน ในเรื่องการทำให้อุณหภูมิชีวิตของตนเองดีที่สุดจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงาน รวมถึงด้านความรู้สึกของจิตใจ

จากการความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไป สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีผลต่อการทำงานตลอดจนการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อมเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนา แต่การที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบมากมายและแต่ละองค์ประกอบนั้นก็มีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคลหรือแต่ละสังคม ได้มีนักวิชาการหลายท่านพยายามกำหนดลักษณะมิติ องค์ประกอบหรือตัวชี้วัดเพื่อบ่งชี้และใช้อธิบาย ประเมินและใช้เป็นแนวทางสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร โดย Gilmer (1973) ได้เสนอลักษณะของการทำงานที่เป็นตัวบ่งชี้วัดถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยถือว่าเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานได้ 10 ประการ คือ (ชัชวาล ทัดสิวิษ, 2553: 93-95)

1. ความมั่นคงความปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจ เชื่อใจและปลอดภัยที่จะทำงานในองค์กร

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม การเลื่อนตำแหน่งจากผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี

3. องค์กรและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางนโยบาย การกำหนดพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน รวมถึงแนวทางวิธีปฏิบัติงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน โดยจะพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงานและมีเกณฑ์การจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the jobs) เป็นเรื่องของงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ทำแล้วเกิดความรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจมีสถานภาพ มีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานที่ตรงความรู้ความสามารถ ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ท้าทายและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่ดีขึ้น

6. การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแล ได้รับการตรวจสอบ แนะนำและสอนงานอย่างใกล้ชิด รวมถึงการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานตลอดการทำงาน การนิเทศงานเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มคนที่มีความคล้ายคลึงกับตน เช่น การมีทัศนคติ ความคิด เป้าหมายของชีวิตเหมือนกัน และได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความรัก ความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตนเอง และมีกลุ่มทำงานที่สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารภายในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการปรับปรุง พัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงาน ทางการเมืองการคลังดำเนินการอยู่และกำลังจะทำในอนาคต รวมถึงด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน รวมถึงข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและบุคคลต่างๆ ภายในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์การทำงานจัดไว้เหมาะสมและเตรียมพร้อมสำหรับการใช้งานอยู่เสมอ มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีเสียงรบกวนและมีแสงสว่างที่เหมาะสมกับการทำงาน ระยะเวลาทำงานในแต่ละวันที่เหมาะสม

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่บุคคลจะได้รับ ได้แก่ ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัยและการจัดสวัสดิการรับ-ส่งให้กับพนักงาน เป็นต้น

คุณภาพชีวิตเป็นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนควรได้รับและพึงหาได้จากสถาบันครอบครัวและสังคม หากมีวิธีการจัดการที่ดี ฉะนั้นการพัฒนาชีวิตให้มีคุณภาพได้ดั่งนั้นจำเป็นต้องสร้างจากพื้นฐาน นั่นคือการฝึกอบรมเพื่อให้แต่ละบุคคลแต่ละสังคมได้รับความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงปัญหาและการป้องกัน แก้ไขปัญหาพร้อมกัน การเรียนรู้กันไปพร้อมๆ กัน ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีทุกระดับในสังคมนั้นๆ

Dessler (1997) กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน มีด้วยกันทั้งสิ้น 10 ประการ คือ

1. การทำงานที่มีคุณค่าตรงกับความรู้ ทำท่ายและมีความหมายต่อบุคลากร
2. สภาพการณ์ทำงานที่มั่นคงและปลอดภัย
3. ผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่เพียงพอ
4. ความมั่นคงของงาน
5. การมีหัวหน้างานที่มีความสามารถ
6. การได้รับการสะท้อนกลับของผลการปฏิบัติงาน
7. โอกาสในการเรียนรู้และเติบโตในงาน
8. โอกาสในการเรียนรู้ในความก้าวหน้าอย่างเป็นธรรมชาติ
9. มีบรรยากาศในการทำงานและเงื่อนไขในการทำงานที่ดี
10. มีความยุติธรรม

Huse and Cummings (อ้างถึงใน สาริต ปานอ่อน, 2555) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ใน 8 มิติ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม การมีภาวะอิสระจากงานและความภาคภูมิใจในองค์กร โดยในความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละมิติ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (Adequate and Fair Compensation) คำถามที่ใช้ในการสำรวจตรวจสอบก็จะเกี่ยวเนื่องกับ ฐานเงินเดือน (มีโครงสร้างเงินเดือนที่เป็นระบบชัดเจน) เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการต่างๆ สิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือน และค่าครองชีพที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ด้วยการจัดหา ติดตั้งอุปกรณ์สำนักงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีความพร้อมในการใช้งานและมีระบบการป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น อีกทั้งยังต้องมีแผนป้องกันและระงับภัยที่ดีด้วย
3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development) องค์กรมีการประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานและจัดอบรมความรู้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งในและนอกสถานที่ปฏิบัติงานและการศึกษาดูงาน รวมถึงการชมเชยให้รางวัลสำหรับพนักงานที่สามารถทำผลงานได้ดี

4. การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Career Development) ด้วยการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งงาน ตลอดจนถึงการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานที่สอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละคน ที่สำคัญต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) การให้รู้จักแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ การจัดกิจกรรมภายในองค์กรร่วมกันและการทำงานเป็นทีมทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกันหรือข้ามสายงาน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มีส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสิ้น

6. การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) มีระบบงานวิธีปฏิบัติงานและแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังมีช่องทางร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานได้ตามสมควร

7. การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) คือการให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัวเพื่อความผ่อนคลายระหว่างการปฏิบัติงานและมีเวลาให้กับครอบครัวเพื่อมีชีวิตที่ดีพร้อม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ทำประโยชน์กับสังคมและชุมชน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) การมีความจงรักภักดีต่อองค์กร คือบุคลากรกล้าพูดกับเพื่อนหรือคนภายนอกทั่วไปว่าทำงานที่หน่วยงานใดและท่านปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานไหนขององค์กร

Walton (1975: 91-104) กล่าวถึงแนวคิดในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ศึกษาสภาพแวดล้อม ตัวบุคคลและสังคม ที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับทั่วไป

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Health Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงานอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงเกินไป

3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development or human capacities) หมายถึง โอกาสที่จะใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง โดยการให้ความสำคัญกับการศึกษา การอบรม พัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ในการพัฒนาขีดความสามารถในด้าน ทักษะ ความรู้ ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

3.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง

3.2 ทักษะที่ซ้ำซ้อน เป็นการพิจารณาความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม

3.3 ความรู้ใหม่และทักษะการทำงานที่ได้รับเพิ่มขึ้น

3.4 การกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลเกี่ยวกับการทำงาน

3.5 การวางแผนการทำงาน นั่นคือบุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงและโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และการดำเนินงาน ตลอดจนการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและครอบครัว โดยมีตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

4.1 มีการทำงานที่พัฒนา คือ รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

4.2 มีแนวทางความก้าวหน้า คือ มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะ เพื่องานในหน้าที่นั้นๆ เพิ่มสูงขึ้น

4.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน และครอบครัว

4.4 ความมั่นคง คือ มีความแน่นอน ชัดเจนและมั่นคงของการทำงาน และรายได้ที่ได้รับอย่างเป็นธรรม ตรงตามหลักเกณฑ์และเวลา

5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกกลุ่ม โดยผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สามารถที่จะปฏิบัติงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นและประสบความสำเร็จได้ คือ ความเป็นอิสระจากการอคติ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร รวมถึงการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกัน โดยต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุน

ภายในกลุ่ม จึงจะมีความรู้สึกว่าการทำงานมีการประสานงานร่วมกันดีภายในองค์กร และต้องมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย และชัดเจน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) การใช้หลักรัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน และเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม ซึ่งพิจารณาได้จากความสามารถเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็น มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และเคารพต่อหน้าที่ เคารพตนเองและผู้อื่นให้เกียรติซึ่งกันและกัน

7. มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เช่น เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม ซึ่งมีการแบ่งได้อย่างลงตัวและเหมาะสม

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) หมายถึง ความรู้สึกที่งานและองค์กรที่ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม ทำให้เกิดความภูมิใจในงานและองค์กรของตนเอง รวมถึงความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม เช่น การให้ความร่วมมือในชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ การทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์

ประสงค์ เอี่ยมวิจารณ์ (2555: 18) กล่าวสรุปองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีองค์ประกอบที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความต้องการและคาดหวังทั้งในปัจจุบัน ขณะปฏิบัติงาน และในอนาคตที่เป็นตัวบ่งบอกถึงความพึงพอใจและความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ได้แก่

1. ประโยชน์หรือค่าตอบแทนในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นรายได้ในการดำรงชีพของผู้ปฏิบัติงาน

2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ตลอดจนบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่สภาพอาคาร สถานที่ ความปลอดภัย ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเนื่องจากมีผลต่อมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. ระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ กฎหมายขององค์กรที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมและสร้างความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่ ถือว่ามีความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างยิ่งเป็นความคาดหวังในเรื่องความมั่นคงในอาชีพ

5. การยอมรับจากสังคมภายในหน่วยงาน ตลอดจนสังคมภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากในชีวิตการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะพิจารณางานที่มีลักษณะรับผิดชอบต่อสังคม อันจะเป็นการสร้างมูลค่าความสำคัญให้กับผู้ปฏิบัติงาน

ในหน่วยงานนั้นๆ และจะได้รับเกียรติและได้รับความสำคัญต่อบุคคลภายในหรือสังคม หากมีลักษณะงานที่ทำเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากน้อยแตกต่างกัน

ชาลซัย อาจินสมาจาร (2550) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานที่หลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจและความคิดหวัง

Herrich, N. G. and Macaby, M. (1995 อ้างใน ญณาน นลินขวัญ, 2554 หน้า 4) ได้อธิบายหลักการสำคัญในการทำให้คนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการ คือ

1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The Principle of Security) เป็นการตอบสนองความต้องการของคนทำงานที่ต้องการลดความหวาดกลัวหรือความวิตกกังวลต่างๆ อันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ค่าตอบแทน ตลอดจนความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน
2. หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค (The Principle of Equity) เป็นการคุ้มครองให้คนทำงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปัน

ผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะการทุ่มเทแรงกายหรือสติปัญญากับการทำงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อบุคคลมากกว่าให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น

3. หลักปัจเจกบุคคล (The Principle of Individuation) บุคลากรควรได้รับการกระตุ้นให้มีพัฒนาตนเองทั้งในด้านความรู้ ทักษะหรือความชำนาญงาน ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในการทำงานทั้งจิตใจและวัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากร อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานและสุขภาพส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The Principle of Democracy) เป็นหลักการงานที่คำนึงถึงตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆ ในการทำงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะผลงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เรื่องสิทธิในการพูดหรือการแสดงความคิดเห็น

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวไว้สรุปได้ว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะ และปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้า ความมั่นคงในงานบูรณาการด้านสังคม ระเบียบ ข้อปฏิบัติในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน จะเห็นว่าแนวคิดและปัจจัยที่สามารถชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton มาเป็นกรอบแนวคิด เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมทุกด้านของการทำงาน

1.3 ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

เมื่อบุคคลได้ใช้ชีวิตในการทำงานและอยู่กับสิ่งที่ตนพึงพอใจ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ของบุคคลนั้นดี มีความสุข ซึ่งมีผลได้รับก็คือการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามไปด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องเสริมสร้างหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต่อกันระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้

นายเฮวี อรุณศิริวงศ์ (2556: 37) กล่าวว่า ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังนี้

1. ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเกิดจากการมีส่วนร่วม

ของทุกฝ่ายในการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ทำให้ต้องมีการเจรจา พุดคุยพบปะกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการทราบและป้องกันความขัดแย้งเหล่านั้นได้

2. ลดปัญหาการลาออกจากงาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้พนักงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งจะทำให้พนักงานอยากทำงานอยู่ใน สถานประกอบการไปนานๆ

3. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมี คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุขกายสบายใจ จะทำให้ทำงานได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังสมองในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานตามไปด้วย

ณิชากา บุญชนากร (2553: 25) เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ องค์กรพัฒนาเพราะเป็นเรื่องของการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ ดังนั้นบุคลากรขององค์กร จึงถือเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ จึงควรส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้พนักงานเกิดการจูงใจในการทำงานลดการขาดงาน ลางานและมาสาย ทำให้พนักงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ส่วนองค์กรเองก็สามารถลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นลง ได้กำไรเพิ่มมากขึ้น บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Mondy และ Noe (1996: 45) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมี ความหมายรวมไปถึงกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารงาน ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ (Job redesign) การจัดกลุ่มคุณภาพในการทำงาน (Autonomous Workgroups) การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดย หลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานและเป็ นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่คนงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิตและจากการรายงาน มีหลายองค์กรประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม การที่จะชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการทำงานจะนำไปสู่การ เพิ่มผลผลิตนั้นยังไม่แน่ชัด ดังนั้นทุกฝ่ายจะต้องทำงานการศึกษาทดลองและเฝ้าดูคุณภาพชีวิตการ ทำงาน เพื่อให้ทราบผลที่แน่ชัดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไปสู่ความสำเร็จในด้านผลผลิตโดยแท้จริง

Greenberg และ Baron (1997: 647) กล่าวเสริมว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน คือ

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพัน ต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

3. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ในเรื่องผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

อย่างไรก็ดี การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นต้องให้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติการขององค์กรซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง

Schuler, Beutell, และ Youngblood (1989: 492) ได้กล่าวประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในปฏิบัติทำงาน ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน
2. ช่วยลดอัตราการขาดงานของพนักงาน ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น
3. การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพนักงาน ได้มีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการทำงานงานมากขึ้น
4. ช่วยลดความเครียดและอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ต้นทุนในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล และต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ
5. มีความยืดหยุ่นด้านกำลังคนและสามารถสลับเปลี่ยนหมุนเวียนงานให้กับพนักงานมากขึ้น นั่นคือ พนักงานสามารถเรียนรู้งานและมีทักษะในการทำงานตำแหน่งอื่นเพิ่มขึ้น
6. ทำให้พนักงานมีความรู้สึกสนใจงาน เนื่องจากพนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงการความเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น
7. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยรวม

Skrovan (1983: 492 อ้างถึงใน ศศิกันต์ โกมินทร์, 2555: 24-25) ได้สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และลดอัตราการขาดงานของพนักงานให้น้อยลงได้

3. ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในงานมากขึ้น

4. ลดความเครียด อุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ และการลดอัตราการจ่ายผลตอบแทนคนงาน

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากขึ้น และความสามารถในการสลับเปลี่ยนของพนักงานมีมากขึ้น ยอมรับเงื่อนไขการบริหารงานขององค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่ดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร

7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนงานพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานที่รับผิดชอบมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเคารพสิทธิของพนักงาน

9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

กัมเชิง นาดอน (2553:25) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ต้องมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน มีการออกแบบงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน รวมถึงต้องสร้างแรงจูงใจและค่านิยมที่ดีในการทำงาน จึงจะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นได้

Hackman and Sutte (อ้างถึงในสาธิต ปานอ่อน, 2555: 18) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

- 1) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
- 2) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ
- 3) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

สรุปประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต มีมาตรฐานความเป็นอยู่ของชีวิตที่ดี ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ จะเห็นว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นการพิจารณาถึงความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อให้คนทำงานเกิดความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้ (ราณี อธิชัยกุล, 2554: 7-8)

ทฤษฎีความต้องการหรือความต้องการหรือความพึงพอใจของมนุษย์ (Need/Content Theories of Motivation) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ให้ความสำคัญต่อความแตกต่างและเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล เช่น มนุษย์แต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในความต้องการความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคิดและความต้องการของมนุษย์นี้จะไม่อยู่คงที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์หรือช่วงเวลา ดังนั้นบุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกันอาจตอบรับต่อสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ทฤษฎีที่สนับสนุนแนวทางการศึกษาความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการมนุษย์ของมาสโลว์ ทฤษฎีความต้องการ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

Maslow (1970) ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีสมมติฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนั้นจะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุดหรือความต้องการพื้นฐาน สูงขึ้นไปจนระดับสูงสุด
3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน
4. ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้

ลำดับที่ 1 ระดับพื้นฐานที่จำเป็นที่สุดของมนุษย์เพื่อความมีชีวิตรอด เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน การพ้นสภาพความเจ็บปวด สุขภาพดีไม่เจ็บป่วย รวมถึงความต้องการทางเพศ มนุษย์จะดิ้นรนแสวงหาการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เกิดความพอใจก่อนจึงจะเกิดความต้องการลำดับที่สูงขึ้น การกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการด้านอื่นที่อยู่เหนือกว่าขั้นนี้จะไม่ได้ผล ถ้าบุคคลยังมีความต้องการทางด้านร่างกายเหล่านี้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายพอเพียงเป็นที่พอใจแล้วจะเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในความเป็นอยู่และความมั่นคงในการดำรงชีวิต ความต้องการประเภทนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ความปลอดภัยในชีวิต เช่น ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ปลอดภัยจากการถูกประทุษร้าย ปลอดภัยจากภัยคุกคามให้เกิดความทุกข์กาย ทุกข์ใจ รวมถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย

2. ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น มีที่พักอาศัย มีรายได้ที่มั่นคงพอเพียงมีอาชีพการงานที่มีความก้าวหน้า ได้รับสวัสดิการที่เพียงพอจากองค์กร

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการลำดับที่ 1 และลำดับที่ 2 ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเริ่มมีความต้องการความรัก ทั้งในลักษณะที่ต้องการรักผู้อื่นและต้องการผู้อื่นมารักตน ต้องการความเป็นเจ้าของ ทั้งในแง่ต้องการเป็นเจ้าของบุคคล และมีผู้อื่นมาแสดงความเป็นเจ้าของต่อตนเอง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะหรือองค์กร ต้องการมีครอบครัว ต้องการมีมิตรสหาย ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่นิยมชมชอบ ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้างหรือการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ไม่ต้องการความโกรธเคืองเกลียดชัง

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Self-esteem Needs) จัดเป็นความต้องการลำดับสูงของมนุษย์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความต้องการมีสถานภาพหรือฐานะที่เด่นในสังคม เช่น ตำแหน่ง ชื่อเสียง เกียรติยศ ต้องการการยอมรับนับถือ ต้องการเห็นว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ต้องการให้ผู้อื่นนับถือตนเองว่ามีคุณค่า มีความนับถือตนเอง เชื่อมั่นตนเองว่ามีความสามารถ มีความสำเร็จ เป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

2. ต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นว่าตนเองมีคุณค่า ให้ผู้อื่นยอมรับนับถือและศรัทธาในตนเอง มีความสามารถได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติว่าเป็นคนเก่ง เป็นคนดี เป็นคนมีประโยชน์

ลำดับที่ 5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุด (Self-actualization Needs) หรือเรียกว่า สัจการแห่งตน จัดเป็นลำดับความต้องการที่สูงที่สุดและมีคุณค่าที่สุดต่อความเป็นมนุษย์ คือความต้องการที่จะบรรลุผลตามอุดมคติหรืออุดมการณ์ที่ดีของตน โดยได้พบความสำเร็จสูงสุดเต็มความสามารถ เต็มศักยภาพของตนไปในแนวทางที่ตนเองถนัด ให้ความสนใจและปรารถนาจะได้รับในชีวิตบุคคลที่ก้าวถึงความต้องการลำดับนี้มักจะมีความเป็นอิสระที่จะทำสิ่งใดๆ

ตามมโนธรรม ตามหลักการที่ตนยึดถือ มักจะเป็นผู้ที่ทำงานเพื่อผู้อื่นในสังคมไทย โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ หรือคือการอุทิศตนเองเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นเป็นส่วนใหญ่

ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) (ราณี อิติชัยกุล, 2554: 7-17) ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (E R G Theory) โดยพัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเพียง 3 ระดับ คือ

1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs หรือ E) ได้แก่ ความต้องการทางกายและวัตถุ เพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ผลประโยชน์และบริการความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs หรือ R) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงานและกลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น บุคคลจะตอบสนองความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับผู้อื่น รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs หรือ G) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่องนับถือ

ทฤษฎี ERG มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ กล่าวคือ

1. ความต้องการมีชีวิต เปรียบได้กับความต้องการทางกายและความมั่นคงปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น คล้ายคลึงกับความต้องการสังคมและความต้องการเจริญก้าวหน้า เหมือนกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

2. ทฤษฎี ERG นำเสนอ “หลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้า” (Satisfaction Progression Principle) ที่มีแนวคิดคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ กล่าวคือ การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งและจะผลักดันให้เกิดความต้องการระดับสูงขึ้นไป

จะเห็นว่า ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ มีประเด็นแตกต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์ ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการไม่เป็นลำดับขั้นและความต้องการมากกว่า 1 ประเภท เช่น ในช่วงเวลาเดียวกัน บุคคลที่หิวและต้องการอาหาร อาจมีความต้องการความรักไปพร้อมกัน และความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะมีความต้องการขั้น

สูงขึ้นไป เช่น บุคคลแม้จะเกิดความหิวเพราะไม่ได้รับประทานอาหารกลางวัน แต่ก็ต้องการแก้ปัญหากับการทำงานให้สำเร็จล่วงก่อน

2. อัลเทอร์เฟอ์เสนอแนะหลักการที่เรียกว่า “หลักการความกดดันและการถดถอย” (Frustration Regression Principle) หมายถึง การที่มนุษย์ประสบความยากลำบากในความพยายามที่จะต้องสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไป จึงเกิดความกดดันอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเกิดความท้อถอยและต้องหยุดความต้องการนั้นๆ และถอยหลังกลับมาอยู่ในความต้องการระดับต่ำกว่า เช่น บุคลากรตอบสนองความต้องการของตนเองจนถึงระดับมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และต้องการที่จะก้าวต่อไปถึงความต้องการเจริญก้าวหน้า แต่พบปัญหาหรือข้อจำกัดมากมายในงาน

จากทฤษฎี ERG ของอัลเทอร์เฟอ์ ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ระดับ กล่าวคือ ความต้องการมีชีวิต ได้แก่ ความต้องการทางกายและวัตถุ เพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้อง แลกเปลี่ยนความคิดกับผู้อื่นและความต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและยกย่องนับถือ ซึ่งความต้องการเหล่านี้ มนุษย์อาจมีความต้องการไม่เป็นลำดับขั้นและอาจมีความต้องการมากกว่า 1 ประเภทในช่วงเวลาเดียวกันได้ ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่ต้องเป็นไปตามลำดับขั้น จะเห็นว่าทฤษฎี ERG ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจความต้องการของบุคลากรที่มีหลายประเภท ทำให้จิตใจบุคลากรได้มากขึ้น เช่นเดียวกับทฤษฎีของมาสโลว์และทฤษฎียังพยายามคาดคะเนความต้องการของมนุษย์ที่อาจต้องการหลายประเภทในเวลาเดียวกัน ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาตอบสนองหลายด้านไปพร้อมกัน นอกจากนี้จากหลักการความกดดันและการถดถอยที่บุคลากร บางคนแม้จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปสู่ความต้องการเจริญก้าวหน้า แต่ประสบปัญหาปิดกั้นทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าได้ เนื่องจากอุปสรรคของงานที่ไม่เอื้ออำนวยให้บุคคลมีโอกาสก้าวหน้า ผู้บริหารจึงควรดูแลให้บุคลากรนั้นมีโอกาสที่จะตอบสนองความต้องการในระดับเดิมมากกว่า เพื่อลดปัญหาความกดดันที่เกิดขึ้นได้ จะช่วยทำให้บุคลากรทุกคนมีความพอใจและสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Herzberg (1968: 54-56) ได้สรุปว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการชมเชย การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะมาพร้อมกับความสำเร็จของงานด้วย

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้เพียงคนเดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยมีการตรวจสอบควบคุมอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) ถือว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.4 ลักษณะของอาชีพ

2.5 นโยบายและการบริหารงาน

2.6 สภาพการงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.8 ความมั่นคงในงาน

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่คำจูนหรือบำรุงรักษามอบคอบให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว ซึ่งควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดีหากมีปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด

สรุปได้ว่าทุกทฤษฎีสามารถนำมาปรับใช้ได้เพราะในการทำงานนั้นต้องมีการจูงใจและการสนองความต้องการที่เหมาะสม จนทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ มีความสุขใจของบุคคลต่อการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความสมดุลของเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงานและสวัสดิการ จึงจะทำให้บุคลากรในองค์กรมีกำลังใจและมีแรงกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

3. ข้อมูลทั่วไปของกรมการขนส่งทางบก

3.1 ความเป็นมาของกรมการขนส่งทางบก

กรมการขนส่งทางบก ตั้งอยู่ที่ 1032 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีการจัดโครงสร้างองค์การแบ่งเป็นราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2552 ดังนี้

3.1.1 ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองการเจ้าหน้าที่
- 3) กองตรวจการขนส่งทางบก
- 4) กองแผนงาน
- 5) สำนักกฎหมาย
- 6) สำนักการขนส่งผู้โดยสาร
- 7) สำนักการขนส่งสินค้า

- 8) – 12) สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5
- 13) สำนักบริหารการคลังและรายได้
- 14) สำนักมาตรฐานทะเบียนและภาษีรถ
- 15) สำนักวิศวกรรมยานยนต์
- 16) สำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก
- 17) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทั้งนี้ มีกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายในและงานตรวจราชการกรม เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมการขนส่งทางบก

3.1.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้แก่

สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานขนส่งสาขา และสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ราชกิจจานุเบกษา, 2552: 39)

1) วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก (Vision)

วิสัยทัศน์ (Vision) คือภาพในอนาคตที่องค์กรต้องการเห็น ต้องการให้เป็น โดยสิ่งที่อยากเห็น อยากเป็นนั้นต้องเกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคมหรือประเทศชาติ ข้อสรุปวิสัยทัศน์ของกรมการขนส่งทางบก คือกรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานที่

“มุ่งมั่นพัฒนาการขนส่งทางถนน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน”

2) พันธกิจกรมการขนส่งทางบก (Mission)

(1) จัดระเบียบ พัฒนาและส่งเสริมการขนส่งทางถนน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เป็นธรรม คุ่มค่าทางเศรษฐกิจและเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น รวมถึงการขนส่งระหว่างประเทศ

(2) พัฒนามาตรฐานและกำกับดูแลรถให้มีความปลอดภัยเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับ มาตรฐานสากล

(3) พัฒนาระบบการป้องกันอุบัติเหตุและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางถนน

(4) กำกับดูแลการขนส่งทางถนนให้เป็นไปตามกฎหมาย

(5) พัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

(6) ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3) ค่านิยมและวัฒนธรรมกรมการขนส่งทางบก

ค่านิยม

วัฒนธรรม

S (Service Mind): บริการดี

ยิ้มด้วยใจ พร้อมให้บริการ มาตรฐานเป็นเลิศ

M (Morality): มีคุณธรรม

ฟังความคิดเห็น เน้นรับผิดชอบ ตรวจสอบได้

D (Development): นำสู่การพัฒนา

เทคโนโลยีนำสมัย ก้าวไกลอย่างมืออาชีพ

3.2 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) ดำเนินการแก้ไข ป้องกันและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก

(3) ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางบก

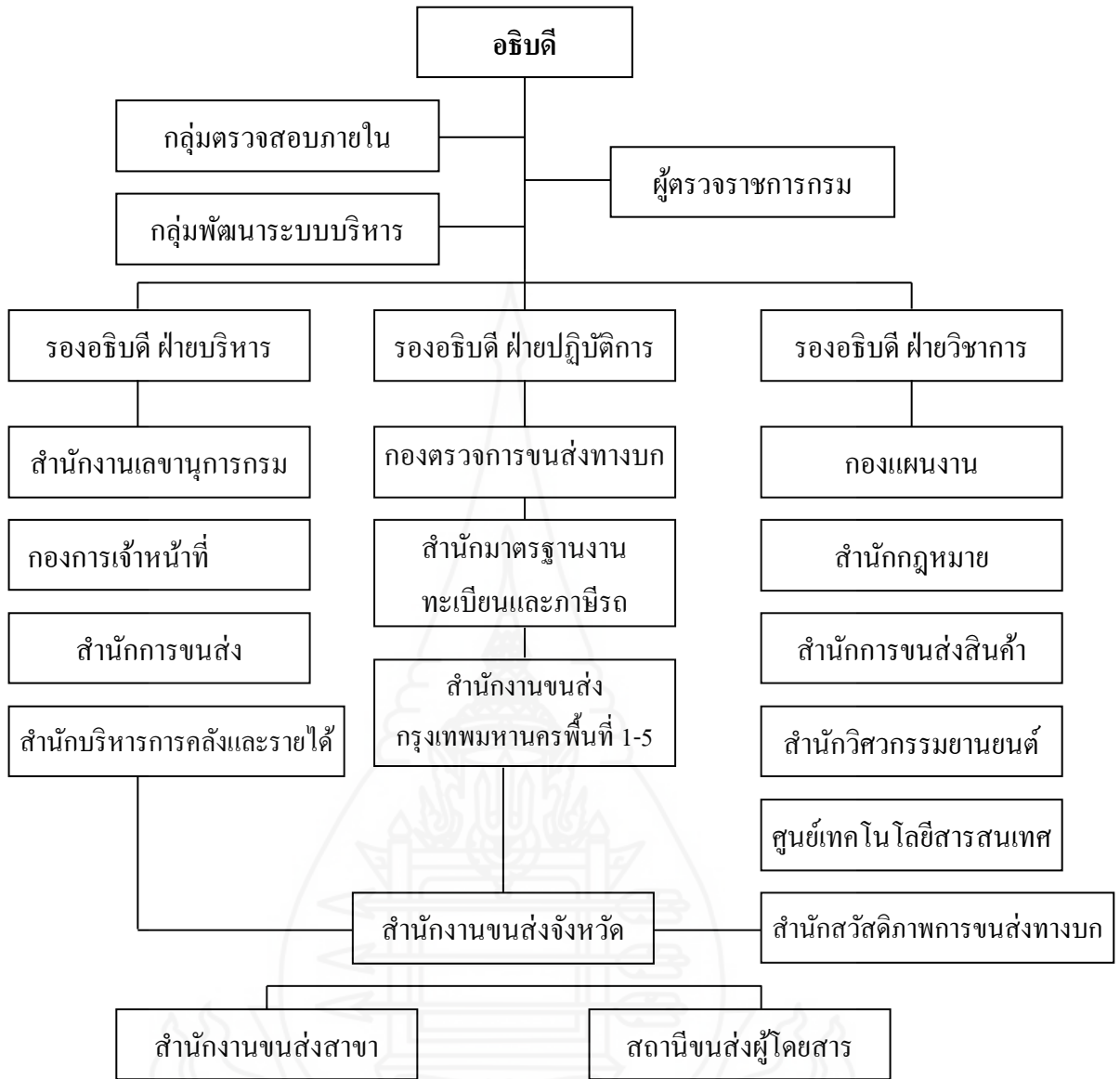
(4) ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางบก

(5) ร่วมมือและประสานงานกับองค์การและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในด้านการขนส่งทางบกและในส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ

(6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

3.3 โครงสร้างกรมการขนส่งทางบก

ปัจจุบันกรมการขนส่งทางบกได้จัดทำกรอบการสื่อสารทิศทางการ/ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และทิศทางการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 กำหนดให้ทุกหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคดำเนินการสื่อสารเพื่อผลักดันให้การดำเนินงานของของทุกหน่วยงานมุ่งไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ โดยเลือกวิธีการสื่อสารอย่างน้อย 3 วิธี และเน้นให้มีการสื่อสารแบบสองทางอย่างน้อย 1 วิธี เพื่อให้มีการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ข้าราชการในหน่วยงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางการมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดของกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2552 ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างกรมการขนส่งทางบก

ที่มา: รายงานประจำปีกรมการขนส่งทางบก ปี 2557

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุบลวรรณ สงกรานตานนท์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าปัจจัยองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำองค์การ โครงสร้างองค์การ นโยบายองค์การ และวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง

บุญทิพย์ เอี้ยวสกุล (2555) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารทะเลเพื่อส่งออกในจังหวัดระนอง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารทะเลเพื่อส่งออกในจังหวัดระนองในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันรองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารทะเลเพื่อส่งออกในจังหวัดระนองที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนและตำแหน่งงานที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนที่เหลือคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ปวีณา หัดขุนทด (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษแห่งประเทศไทยพบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตด้านอื่นและด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ที่แตกต่างกัน

มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอและด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลแตกต่างกัน สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและรายด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ณัชณิศา ทันททา (2554) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาโดยสรุปภาพรวมความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นการให้เกียรติกับเพื่อนร่วมงานและภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความภูมิใจในองค์กร ในประเด็นความภาคภูมิใจที่เป็นพนักงานขององค์กร ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยขององค์กร พบว่าความพอใจต่อนโยบายการบริหาร ลักษณะงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พลพันธุ์ ด้วงสวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยครูโรงเรียนเอกชนมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีใน 10 ลำดับแรก คือ การมีแสงสว่างเพียงพอ การทำงานร่วมกันอย่างเป็นกันเอง ความเอื้ออาทรต่อกัน โอกาสในการศึกษาต่อ การรักษาความสะอาด การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา โอกาสในการเข้ารับการศึกษา การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มาตรการในการป้องกันภัยและอุบัติเหตุและโอกาสในการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง ครูที่มี อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับชั้นที่ทำการสอน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนครูที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ชงไทย สมเกียรติกุล (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลความสัมพันธ์ 3 ลักษณะ คือ

1. ส่วนราชการภายในที่แตกต่างกัน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนราชการภายในที่แตกต่างกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ความเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน ธรรมเนียมในองค์กรและชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อส่วนรวมต่างกัน

2. ระดับอายุที่แตกต่างกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมเพียง สำหรับสถานภาพการจ้างงานที่แตกต่างกัน แสดงความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านความเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน สำหรับประเภทของตำแหน่งและระดับพบว่าประเภทตำแหน่ง ประเภทวิชาการที่แตกต่างกันแสดงความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมและด้านกรรมคุณในองค์การ

3. เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่งในประเภททั่วไป และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและคุณภาพชีวิตการทำงานหลายด้าน

ยศญาณี จิตตโสภาค (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับสูง คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนา จิตความรู้ ความสามารถ ด้านสิทธิส่วนบุคคลและด้านจังหวัดที่มีความสมดุลตามลำดับ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพการทำงานแตกต่างกันในด้านโอกาสในการพัฒนา จิตความรู้ความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านอื่นๆ พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันและพนักงานที่มีเพศระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ได้แก่ การจัดให้มีวันหยุดติดต่อกันสามวัน โดยทำงาน 4 วันและหยุด 3 วัน และการปรับค่าตอบแทนให้สูงกว่าสาขาทั่วไป

กำเชิง นาดอน (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านกรรมคุณในองค์การ ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ด้านความสมดุลในชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และอยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอตามลำดับ

บุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา สายงาน ระดับรายได้และอายุราชการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

สุอัมพร คำทวิ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากร ในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทันตบุคลากรด้านปัจจัยพื้นฐาน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับสูง สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน นโยบายของรัฐด้านสุขภาพช่องปากมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของทันตบุคลากร คือ ไม่มีความก้าวหน้า ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร และค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ ไม่สร้างแรงจูงใจ โดยข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการบรรจุเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทันตกรรมและควรเพิ่มขวัญกำลังใจ จัดสวัสดิการอย่างเหมาะสมให้แก่ทันตบุคลากร

ศศิกานต์ โกมินทร์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษพบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก 4 ด้านเรียงตามลำดับคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านมั่นคงและความก้าวหน้าในงานและด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมตามลำดับ

สุนทร นามโคตรศรี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับดีมากมีเพียงด้านเดียว คือด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง มี 7 ด้าน ได้แก่ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิระพาพร สุวรรณสังข์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ในส่วนกลางอยู่ในระดับสูง ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ในส่วนกลางมากที่สุด รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านลักษณะงาน ขณะที่ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ในส่วนกลางมากที่สุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการครองชีพในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันและขาดความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงาน องค์กรควรจัดให้มีสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือด้านค่าครองชีพปรับปรุงระบบการประเมินผลงานและการพิจารณาความดีความชอบ โดยให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการประเมินผลงาน

Dargahi, and Sharifi Yaxdi (2007) ศึกษาเรื่อง “Quality of Work Life in Tehran University of Medical Sciences Hospitals’ Clinical Laboratories Employees” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารไม่มีความพึงพอใจในมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเอง ซึ่งพบว่า มาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำมากที่สุด ได้แก่ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton, R. E. (1973: 12-16) โดย Walton ได้แบ่งตัววัดคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงาน

ที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร มีความสมดุล ระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มาใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลางในครั้งนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีดำเนินการศึกษาและขั้นตอนดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการของกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง จำนวน 1,911 คน ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 262 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 17 คน และพนักงานราชการ จำนวน 52 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการของกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 331 คน โดยใช้หลักการคำนวณของทาโร ยามานะ (Yamane, Taro, 1973) ซึ่งแสดงขนาดตัวอย่างกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5 % ตามสูตร ดังนี้

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

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$n = \frac{1,911}{1+1,911 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,911}{5.7775}$$

$$n = 330.90$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 331 คน

1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ (Stratify Random Sampling) ในการแบ่งกลุ่มบุคลากร ออกเป็นกลุ่มตามสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ จำนวน 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ ในแต่ละกลุ่มการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้การจับฉลากจากกลุ่มประชากรตามชั้นภูมิที่กำหนด โดยรวมจำนวนทั้งหมด 1,911 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ข้าราชการ	1,510	262
ลูกจ้างประจำ	99	17
พนักงานราชการ	302	52
รวม	1,911	331

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีการสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพัฒนาแบบสอบถามตามกระบวนการสร้างเครื่องมือ ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.1.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.1.4 ร่างแบบสอบถาม โดยกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็นส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากร
 กรรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
 กรรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมจำนวน 32 ข้อ โดยกำหนดคุณลักษณะการให้คะแนนดังนี้

	ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน	4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย
	ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน	2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย
	ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

2.2 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 หาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ใช้การคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (ตามรายชื่อในภาคผนวก ก) โดยมีค่า IOC เฉลี่ยเท่ากับ 0.870

2.2.2 ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ 0.958

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบและตรวจสอบความถูกต้องแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน กรอกแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

3.2 เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือจำนวน 331 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาอธิบายภาพรวมในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่อายุแตกต่างกัน แปลผลจากสูตรการคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2552: 22) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคะแนน

เกณฑ์ค่าคะแนน	การแปลผล
4.21 – 5.00	หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงสุด
3.41 – 4.20	หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง
2.61 – 3.40	หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำสุด

4.3 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe's



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง จำนวน 331 คน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง
- ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล		จำนวน (331 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ	ชาย	93	28.10
	หญิง	238	71.90
2. อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26	7.85
	26-35 ปี	124	37.46
	36-45 ปี	64	19.34
	46-55 ปี	79	23.87
	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	38	11.48

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล		จำนวน (331 คน)	ร้อยละ (100.00)
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	16.62
	ปริญญาตรี	220	66.47
	สูงกว่าปริญญาตรี	56	16.92
4. สถานภาพสมรส	โสด	163	49.24
	สมรส	140	42.30
	หม้าย	8	2.42
	หย่าร้าง	6	1.81
	แยกกันอยู่	14	4.33
5. ถิ่นที่อยู่/ภูมิภาค	ภาคเหนือ	44	13.29
	ภาคกลาง	163	49.24
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	48	14.50
	ภาคใต้	36	10.88
	ภาคตะวันออก	26	7.85
	ภาคตะวันตก	14	4.23
6. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	88	26.59
	15,001-25,000 บาท	143	43.20
	25,001- 35,000 บาท	68	20.54
	35,001- 45,000 บาท	23	6.95
	45,001 บาท ขึ้นไป	9	2.72
7. สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ	ข้าราชการ	262	79.15
	ลูกจ้างประจำ	17	5.14
	พนักงานราชการ	52	15.71

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล		จำนวน (331 คน)	ร้อยละ (100.00)
8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	90	27.19
	ตั้งแต่ 6-10 ปี	66	19.94
	ตั้งแต่ 11-15 ปี	42	12.69
	ตั้งแต่ 16-20 ปี	24	7.25
	ตั้งแต่ 21-25 ปี	64	19.34
	มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	45	13.60

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 คน มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คิดเป็นร้อยละ 71.90 และเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10

อายุมากที่สุดมีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.46 รองลงมา มีอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.87 และน้อยที่สุดมีอายุไม่เกินหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.85

ระดับการศึกษามากที่สุดเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 66.47 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92 และน้อยที่สุด เป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.62

สถานภาพการสมรสมากที่สุดมีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.24 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.81

ถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนามากที่สุดมีถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.24 รองลงมา มีถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุดมีถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนาในภาคตะวันตก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.23

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมาได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.59 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.72

สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ มากที่สุดเป็นข้าราชการ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 79.15 รองลงมาเป็นพนักงานราชการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 และน้อยที่สุดเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกินหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.19 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.94 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก
ในราชการบริหารส่วนกลาง จำนวน 331 คน ปรากฏตามตารางที่ 4.2 – 4.10

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในภาพรวม

คุณภาพชีวิต	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.03	0.92	ปานกลาง	8
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.34	0.78	ปานกลาง	4
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.25	0.80	ปานกลาง	6
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.10	0.88	ปานกลาง	7
5. การบูรณาการทางสังคม	3.43	0.82	สูง	2
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.32	0.90	ปานกลาง	5
7. มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	3.41	0.81	สูง	3
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.78	0.76	สูง	1
รวม	3.33	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.78$) รองลงมา คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.43$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.21	1.00	ปานกลาง
2. ผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลาปฏิบัติงาน เบี้ยเลี้ยงที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอกับค่าครองชีพ	2.89	1.10	ปานกลาง
3. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน	3.10	1.00	ปานกลาง
4. ท่านพอใจสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับ เช่น เงินค่าครองชีพ เงินโบนัสประจำปี เงินช่วยเหลือกรณีน้ำท่วม เป็นต้น	2.92	1.05	ปานกลาง
รวม	3.03	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอกับปริมาณงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) รองลงมาคือเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.10$) และน้อยที่สุด

คือ ผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลาปฏิบัติงาน เบี้ยเลี้ยงที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอกับค่าครองชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.89$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานจัดสถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.36	0.89	ปานกลาง
2. หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรเป็นอย่างดี	3.21	0.93	ปานกลาง
3. ในการปฏิบัติงาน ท่านมีวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ที่ได้มาตรฐานเพียงพอ	3.26	0.91	ปานกลาง
4. หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	3.53	0.99	สูง
รวม	3.34	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.53$) รองลงมาคือหน่วยงานจัดสถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานจัดระบบรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านโอกาสในการพัฒนา
สมรรถภาพของบุคคล

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องหรืออย่างน้อย 2-3 ครั้งต่อปี	3.31	0.94	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่ท่านสามารถศึกษาอย่างเพียงพอและสะดวก ต่อการศึกษาค้นคว้า	3.22	0.86	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.17	0.92	ปานกลาง
4. หน่วยงานให้อิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.29	0.92	ปานกลาง
รวม	3.25	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน ด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องหรืออย่างน้อย 2-3 ครั้งต่อปี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) รองลงมา คือ หน่วยงานให้อิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง
ในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	2.98	1.04	ปานกลาง
2. ท่านพอใจกับความมั่นคงในหน้าที่การงานในปัจจุบัน	3.21	0.95	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสหมุนเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	3.07	0.99	ปานกลาง
4. ท่านมีความมั่นคงและไม่ถูกโยกย้ายหรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม	3.14	1.03	ปานกลาง
รวม	3.10	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก
ในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวม
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากร
พอใจกับความมั่นคงในหน้าที่การงานในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) รองลงมา คือ
บุคลากรมีความมั่นคงและไม่ถูกโยกย้ายหรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{x} = 3.14$) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น อยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านการบูรณาการทางสังคม

ด้านการบูรณาการทางสังคม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและเคารพความคิดเห็น และให้อิสระในการปฏิบัติงาน	3.38	0.93	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้าง ความรัก ความผูกพันและความสามัคคี เช่น งานกีฬาสี, กิจกรรม Big Cleaning Day	3.57	0.91	สูง
3. ท่านและเพื่อนร่วมงาน มีความรักใคร่สามัคคีกัน สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.46	0.90	สูง
4. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	3.30	0.95	ปานกลาง
รวม	3.43	0.82	สูง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก
ในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านการบูรณาการทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.43$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้าง
ความรัก ความผูกพันและความสามัคคี เช่น งานกีฬาสี กิจกรรม Big Cleaning Day อยู่ในระดับสูง
($\bar{x} = 3.57$) รองลงมา คือ บุคลากรและเพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่สามัคคีกัน สามารถทำงานเป็น
ทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.46$) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีการ
ปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อย
เดือนละ 1 ครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและการพิจารณาเลื่อน ขั้นเงินเดือน	3.18	1.01	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	3.22	1.06	ปานกลาง
3. ท่านเคารพและปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	3.54	0.93	สูง
4. ในการปฏิบัติงานท่านสามารถแสดงความ คิดเห็น ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ	3.35	1.02	ปานกลาง
รวม	3.32	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก
ในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านประชาธิปไตยในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรเคารพและปฏิบัติงาน
ภายใต้กฎหมาย ระเบียบของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.54$) รองลงมา คือ
ในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ อยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) และน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่อง
กฎระเบียบและการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านความสมดุลระหว่างงาน
และชีวิตส่วนตัว

ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีปริมาณงานในความรับผิดชอบสมดุล กับเวลาในการปฏิบัติงาน	3.35	0.91	ปานกลาง
2. ภาระการทำงานในความรับผิดชอบของท่าน ในปัจจุบัน ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต	3.42	0.90	สูง
3. ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ หน่วยงานและกลุ่มเพื่อนได้	3.44	0.87	สูง
4. ท่านมีเวลาในการพักผ่อนและทำกิจกรรม ร่วมกับครอบครัว	3.41	0.92	สูง
รวม	3.41	0.81	สูง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก
ในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ใน
ระดับสูง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีเวลาที่จะ
เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานและกลุ่มเพื่อนได้ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.44$) รองลงมา
คือ ภาระการทำงานในความรับผิดชอบของบุคลากรในปัจจุบัน ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน
ชีวิตอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.42$) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีปริมาณงานในความรับผิดชอบสมดุล
กับเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์
ต่อสังคม

ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับ สำหรับบุคคลภายนอก	3.77	0.84	สูง
2. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน อื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณะ ประโยชน์	3.72	0.82	สูง
3. หน่วยงานได้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อ ราชการทุกคนด้วยความเสมอภาค	3.73	0.91	สูง
4. ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน ในด้านการประหยัดพลังงานหรือด้านอื่นๆ เช่น การประหยัดพลังงานไฟฟ้า น้ำประปา	3.91	0.85	สูง
รวม	3.78	0.76	สูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ใน
ราชการบริหารส่วนกลาง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในภาพรวมอยู่ใน
ระดับสูง ($\bar{x} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรได้ปฏิบัติ
ตามนโยบายของหน่วยงานในด้านการประหยัดพลังงานหรือด้านอื่นๆ เช่น การประหยัดพลังงาน
ไฟฟ้า น้ำประปา อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับ
สำหรับบุคคลภายนอก อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.77$) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานให้ความร่วมมือกับ
หน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณะประโยชน์ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.72$)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง อยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างด้านเพศ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

	n	\bar{X}	SD.	t.	Sig.
ชาย	93	3.42	0.73	1.46	0.13
หญิง	238	3.30	0.69		

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง พบว่าบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.23	4	2.06	4.38	0.002*
ภายในกลุ่ม	153.17	326	0.47		
รวม	161.39				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง พบว่าบุคลากรกรมการขนส่ง ทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Scheffe's Test ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า				มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป
		หรือเท่ากับ 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	
	3.55		3.31	3.57	3.21	3.09
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.55	-	0.242	0.012	0.339*	0.468*
26-35 ปี	3.31		-	0.254*	0.097	0.226
36-45 ปี	3.57			-	0.352*	0.480*
46-55 ปี	3.21				-	0.128
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	3.09					-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 46-55 ปีและมากกว่าอายุ 55 ปี บุคลากรที่มีอายุ 26-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่มีอายุ 36-45 ปี และมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและบุคลากรที่มีอายุ 36-45 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 46-55 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.52	2	0.26	0.53	0.59
ภายในกลุ่ม	160.87	328	0.49		
รวม	161.39	330			

จากตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในรายด้านพบว่า บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.645	4	0.66	1.36	0.25
ภายในกลุ่ม	158.75	326	0.49		
รวม	161.39	330			

จากตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในรายด้านพบว่า บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีสถานภาพที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.61	5	0.32	0.66	0.65
ภายในกลุ่ม	159.78	325	0.49		
รวม	161.39	330			

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในรายด้านพบว่า บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.6 บุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลางที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ บุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.20	4	0.801	1.65	0.16
ภายในกลุ่ม	158.19	326	0.49		
รวม	161.39	330			

จากตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในรายด้านพบว่า บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.7 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มี สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.73	2	2.36	4.95	0.008*
ภายในกลุ่ม	156.67	328	0.48		
รวม	161.39	330			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในรายด้านพบว่าบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe's Test ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

สถานภาพ การเป็นบุคลากรภาครัฐ	\bar{X}	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	3.27	-	0.410*	0.241*
ลูกจ้างประจำ	3.68			0.169
พนักงานราชการ	3.51			-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐของบุคลากรที่เป็นข้าราชการมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.8 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.61	5	0.92	1.91	0.09
ภายในกลุ่ม	156.78	325	0.48		
รวม	161.39	330			

จากตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ในรายด้านพบว่าบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลางที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานจากผู้ที่แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 48.04 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 331 คน ปรากฏดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ
ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (159 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	29	18.24
<u>ปัญหา</u>		
- ค่าตอบแทนที่ได้รับ ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น		
- ค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน		
- การปฏิบัติงานในส่วนกลางไม่มีสวัสดิการบ้านพักเหมือนต่างจังหวัด		
<u>ข้อเสนอแนะ</u>		
- ควรจัดให้มีสวัสดิการเกี่ยวกับค่าเช่าบ้านเพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงานส่วนกลาง		
- ควรจัดให้มีค่าปฏิบัติงานนอกเวลาที่เหมาะสมกับปริมาณงาน		
- ควรสำรวจรายได้และรายจ่ายของบุคลากรทุกๆ 1 ปี		
- ควรมีสวัสดิการรถรับ - ส่ง บริการสำหรับบุคลากรเพื่อลดค่าใช้จ่ายเดินทาง		
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	28	17.61
<u>ปัญหา</u>		
- ไม่มีมาตรการที่ชัดเจนในการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก		
- สถานที่ทำงานบางจุดมีฝุ่นและสัตว์รบกวน		
- แสงสว่างทางเดินภายในหน่วยงานยังไม่ทั่วถึง		
- เครื่องปรับอากาศและลิฟต์โดยสารมีอายุการใช้งานนาน ชัดข้องบ่อย		
<u>ข้อเสนอแนะ</u>		
- ควรจัดให้มีการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลเอกชน		
- ควรจัดห้องหรือบริเวณสำหรับการออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน		
- ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เรื่องความปลอดภัย เช่น การซ้อมหนีไฟ		
สัญญาณเตือนภัยต่างๆ		
- ควรจัดสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น จุดบริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์		
- การจัดจุดพักผ่อนเฉพาะสำหรับบุคลากร โดยแยกจากผู้มาติดต่องาน		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (159 คน)	ร้อยละ (100.00)
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	26	16.35
<u>ปัญหา</u>		
- การเรียนรู้ระบบปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่ครอบคลุมทั้งระบบ เรียนรู้เฉพาะด้านที่ตนเองรับผิดชอบ		
- การจัดฝึกอบรมเป็นการจัดเฉพาะกลุ่มทำให้ไม่ทั่วถึง		
<u>ข้อเสนอแนะ</u>		
- ควรจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกประเภทอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ		
- ควรเพิ่มหลักสูตรการอบรมด้านวิชาการเพิ่มมากขึ้น		
- ควรจัดกองทุนเพื่อสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นสำหรับ บุคลากร เช่น การให้ทุนการศึกษา การให้กู้ยืม		
- ควรเปิดโอกาสและส่งเสริมบุคลากรที่มีความสามารถให้มีโอกาส พัฒนาตนเองมากยิ่งขึ้น		
- ควรมีการจัดหมุนเวียนงานให้เกิดการเรียนรู้หลากหลายด้านยิ่งขึ้น		
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	21	13.20
<u>ปัญหา</u>		
- หน่วยงานขาดความสนใจในความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร		
- มีระบบอุปถัมภ์ในหน่วยงาน		
- ไม่มีความชัดเจนของความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (159 คน)	ร้อยละ (100.00)
<u>ข้อเสนอแนะ</u>		
- ควรมีการติดตาม ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพอย่างต่อเนื่อง		
- ควรมีการสอบคัดเลือกเพื่อดำรงตำแหน่งควบคู่ไปกับการยี่ระบบอาวุโส เพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ปรับสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้		
- ควรจัดให้มีการเรียนรู้งานในหน้าที่อื่นๆ		
- การพิจารณาความดีความชอบหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน ควรมีผลงานที่เป็นที่ประจักษ์ประกอบการพิจารณา		
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	12	7.55
<u>ปัญหา</u>		
- มีการช่วยเหลือจากกองทุนฯ เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ควรจัดสรรให้มีการช่วยเหลือกระจายกลุ่มมากขึ้น		
- มีงานเพื่อสังคมมาก ทำให้บุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน		
- การบูรณาการยังขาดความชัดเจนในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม		
<u>ข้อเสนอแนะ</u>		
- ควรเปิดการอบรมให้ประชาชนที่สนใจทราบถึงอุบัติเหตุทางถนน การดูแลรักษารถยนต์เป็นประจำ		
- ควรสร้างจิตสำนึกในการลดอุบัติเหตุทางถนนให้กับสังคมส่วนรวม เช่น ฝึกอบรมการดูแลรักษารถยนต์/การขับขี่อย่างปลอดภัยมากยิ่งขึ้น		
- ควรมีการประสานงานร่วมกันระหว่างส่วนงาน เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (159 คน)	ร้อยละ (100.00)
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	14	8.81
<u>ปัญหา</u> - ประชาธิปไตยในองค์กรยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร <u>ข้อเสนอแนะ</u> - ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส และหลักเกณฑ์ที่แน่นอน - ควรให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงาน ได้อย่างอิสระ		
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	14	8.81
<u>ปัญหา</u> - การปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ภูมิลำเนาและห่างไกลครอบครัว <u>ข้อเสนอแนะ</u> - ควรสลับสับเปลี่ยนหน้าที่ การออกตรวจการณ์ในช่วงวันหยุด เทศกาลต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสมีกิจกรรมร่วมกับครอบครัว - ควรมีการสำรวจต้องการย้ายสำหรับข้าราชการกินถิ่นเป็นประจำ เนื่องจากบางครอบครัวก็มีภาระในชีวิตส่วนตัวที่ต้องรับผิดชอบ เช่น พ่อแม่แก่ชรา บุตรยังเล็ก เป็นต้น		
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	15	9.43
<u>ปัญหา</u> - การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมของกรมฯ ยังมีน้อยและการ ประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจนและทั่วถึง <u>ข้อเสนอแนะ</u> -งานที่ส่งผลกระทบต่อสังคมมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบรับรู้ถึง จุดประสงค์ วิธีการ การมีส่วนร่วม ผลลัพธ์ที่ได้ - ควรมีกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ เพิ่มเติมจากเดิมซึ่งช่วย ให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เช่น กิจกรรม SCR		

จากตาราง 4.13 บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ได้เสนอ ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 159 คน โดยมี ผู้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 18.24 รองลงมา คือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.61 และน้อยที่สุดคือ ด้านการบูรณาการ ทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ สังกัดในราชการบริหารส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก จำนวน 1,911 คน โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 331 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe's Test

1.3 สรุปผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 331 คน มากที่สุดเป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.46 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.47 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 49.24 มีถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนาในภาคกลาง ร้อยละ 49.24 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ร้อยละ 43.20 มีสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐเป็นข้าราชการ ร้อยละ 79.15 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ร้อยละ 27.19

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.78$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) โดยแต่ละด้านมีผลการศึกษาดังนี้

1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในภาพรวม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) และน้อยที่สุด คือ ผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลาปฏิบัติงาน เบี้ยเลี้ยงที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอกับค่าครองชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.89$)

2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในภาพรวม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละครั้ง อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.53$) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.21$)

3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรในภาพรวม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องหรืออย่างน้อย 2-3 ครั้งต่อปี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$)

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานในภาพรวม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรกับความมั่นคงในหน้าที่การงานในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) และน้อยที่สุดคือบุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$)

5) การบูรณาการทางสังคมในภาพรวม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานจัดให้มีการเสริมสร้างความรัก ความผูกพันและความสามัคคี อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.54$) และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานจัดให้มีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$)

6) ประชาธิปไตยในองค์กรในภาพรวม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรเคารพและปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.54$) และน้อยที่สุดคือ บุคลากรได้รับความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$)

7) มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวในภาพรวม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานและกลุ่มเพื่อนได้ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.44$) และน้อยที่สุดคือ บุคลากรมีปริมาณงานในความรับผิดชอบสมดุลกับเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$)

8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรได้ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานในด้านการประหยัดพลังงานหรือด้านอื่นๆ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.91$) และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณะประโยชน์ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.72$)

1.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง อยู่ในระดับปานกลาง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน คือ บุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางที่มีอายุและสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลางจากการรวบรวมข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญมากที่สุด คือ

- 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่าค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นและค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน รวมถึงการปฏิบัติงานในส่วนกลางไม่มีสวัสดิการบ้านพักเหมือนต่างจังหวัด บุคลากรอยากให้จัดสวัสดิการเกี่ยวกับค่าเช่าบ้านเพิ่มเติมและสวัสดิการรถรับ-ส่ง บริการสำหรับบุคลากรเพื่อลดค่าใช้จ่ายสำหรับการปฏิบัติงาน ส่วนกลาง การจัดการค่าปฏิบัติงานนอกเวลาที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยสำรวจรายได้และค่าใช้จ่ายของบุคลากรทุกๆ 1 ปี
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่าการทำงานไม่มีมาตรการที่ชัดเจนในการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก ด้านสถานที่ทำงานบางจุดมีฝุ่นและสัตว์รบกวน รวมถึงแสงสว่างทางเดินภายในหน่วยงานยังไม่ทั่วถึง เครื่องปรับอากาศและลิฟต์โดยสารมีอายุการใช้งานนาน ชัดข้องบ่อย บุคลากรอยากให้จัดให้มีการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เรื่องความปลอดภัย เช่น การซ้อมหนีไฟ สัญญาณเตือนภัยต่างๆ จัดให้มีสวัสดิการเพิ่มเติมในส่วนของจุดบริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ห้องหรือบริเวณสำหรับการออกกำลังกายที่ได้มาตรฐานและจุดพักผ่อนสำหรับบุคลากร โดยแยกจากผู้มาติดต่องาน
- 3) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน พบว่าหน่วยงานขาดความสนใจในความก้าวหน้าในอาชีพและไม่มีความชัดเจนของความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติงานบุคลากร รวมถึงการมีระบบอุปถัมภ์ในหน่วยงาน ซึ่งบุคลากรมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการติดตาม ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการเรียนรู้งานในหน้าที่อื่นๆ เพิ่มด้านการสอบคัดเลือกเพื่อดำรงตำแหน่งควบคู่ไปกับการยึดระบบอาวุโสเพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ปรับสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้และการพิจารณาความดีความชอบหรือการเลื่อนขึ้นเงินเดือน ควรมีผลงานที่เป็นที่ประจักษ์ประกอบการพิจารณา

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง มีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะการทำงานในระบบราชการ มีแนวพื้นฐานด้านการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการและความมั่นคงที่ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานของศศิกานต์ โกมินทร์ (2555) ยังพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 มีคุณภาพชีวิต การทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของกำเชิง นาดอน (2553) และงานศึกษาของสุนทร นามโคตรศรี (2553) สำหรับแต่ละด้าน อภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่าในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) อาจเพราะเป็นหน่วยงานของส่วนราชการ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับยังน้อยเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน อีกทั้งสภาพเศรษฐกิจที่ทำให้ค่าครองชีพในปัจจุบันสูงขึ้น จึงทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ รวมถึงสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับอาจจะเป็นไปตามเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนด และสอดคล้องกับงานศึกษาของสุนทร นามโคตรศรี (2553) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความพึงพอใจกับการจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีเป็นประจำ ส่วนสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานอย่างเพียงพอ รวมถึงการมีอุปกรณ์ป้องกันที่พร้อมใช้งาน กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของปวีณา หัดขุนทด (2557)

ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.3 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) อาจเป็นเพราะการให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมยังคงมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อนำมาพัฒนาการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการได้รับอิสระในการปฏิบัติงานอาจมีขอบเขตเฉพาะส่วนงานที่ปฏิบัติ ส่วนของแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสารอาจยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการศึกษาค้นคว้า และการสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นยังมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับกำลังคน (2553) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผลการวิจัยด้านการพัฒนาการพัฒนาศักยภาพของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$) อาจเป็นเพราะ โอกาสหมุนเวียนหน้าที่การปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการปรับระดับการปฏิบัติงานสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก ประกอบกับระดับที่สูงขึ้นมีตำแหน่งน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ศศิกานต์ โกมินทร์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษาด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.5 การบูรณาการทางสังคม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.43$) อภิปรายผลได้ว่า ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและยอมรับในผลงานของบุคลากรมาก มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรัก ความผูกพันและความสามัคคีภายในหน่วยงานเป็นประจำ ทำให้เกิดการวางแผนการทำงานและแก้ปัญหาาร่วมกัน สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของอุบลวรรณ สงกรานตานนท์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยสรุปด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับสูง

2.1.6 ประชาธิปไตยในองค์กร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) อภิปรายผลได้ว่า อาจเป็นเพราะบุคลากรยังไม่ปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานเท่าที่ควร และการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะยังมีข้อจำกัด ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม ไม่สามารถตอบสนองให้ทุกคนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของสุเนตร นามโคตรศรี (2553) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่าด้านประชาธิปไตยในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.7 มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.41$) อภิปรายผลได้ว่า บุคลากรสามารถจัดสรรเวลาทำงานกับการใช้เวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ปฏิบัติไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของยศญาณี จิตตโสภาค (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ผลการวิจัยด้านและด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุลตามลำดับพนักงานอยู่ในระดับสูง

2.1.8 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.78$) อภิปรายผลได้ว่า บุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญต่อมาตรการหรือนโยบายของหน่วยงานในด้านการประหยัดพลังงานหรือด้านอื่นๆ รวมถึงบุคลากรทุกคนในหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการให้บริการต่อผู้มาติดต่อราชการด้วยความเต็มใจ และการให้ความสำคัญกับการร่วมจัดกิจกรรมรณรงค์ตามนโยบายของหน่วยงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกอยู่เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของณัชฌิมา ทันทนา (2554) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาพบว่าด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ในราชการบริหารส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกำเชิง นาคอน (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ระดับรายได้และอายุราชการแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐที่เป็นข้าราชการมีพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน กฎหมายวินัยและวิธีการปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีภาระงานในความรับผิดชอบมาก และภาระงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องปฏิบัติให้เสร็จสิ้นภายใน

เวลาที่กำหนด ข้าราชการจะมีการปฏิบัติงาน โดยการใช้ทักษะและความรู้ที่สูงกว่าลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในส่วนของค่าตอบแทนพนักงานราชการได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า ข้าราชการในระดับเดียวกัน แต่ไม่ได้รับสวัสดิการอื่นเหมือนข้าราชการ จึงทำให้มีคุณภาพชีวิต การทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของพูลพันธุ์ ด้วงสวัสดิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 พบว่า ครูที่มีอายุ ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง ดังนี้

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิต การทำงานอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานควรจัดสวัสดิการด้านอื่นๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระ ของบุคลากร เช่น การบริการรถ รับ-ส่ง การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับค่าเช่าบ้านสำหรับบุคลากร หรือข้าราชการที่เข้ารับราชการใหม่เพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงานส่วนกลาง รวมถึงการสำรวจ ปริมาณงานกับการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการให้เหมาะสม ด้วยหลักเกณฑ์ที่มีชัดเจน

2. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พบว่าบุคลากรยังไม่ได้รับโอกาส ในความก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร เนื่องจากไม่ทราบการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างชัดเจนหรือไม่มีตำแหน่งที่สูงขึ้นในแต่ละสายงาน หน่วยงานควรมอบหมายงานให้ตรงกับ ความรู้ความสามารถและระดับการศึกษาของแต่ละบุคคล และควรเสนอต้นสังกัดให้จัดทำแผน ความก้าวหน้าของอาชีพเพื่อประกาศให้บุคลากรได้รับทราบและสามารถนำไปใช้เพื่อวางแผน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไปได้

3. มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ควรมีการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ อย่างเหมาะสม เมื่อมีภาระงานเพิ่มขึ้นควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงาน เพื่อให้บุคลากร มีเวลาสำหรับส่วนตัวและครอบครัว รวมถึงควรมีการสำรวจความต้องการย้ายสำหรับข้าราชการ คินถิ่นเป็นประจำ เพื่อข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและตรงกับความต้องการของบุคลากร

4. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่าการประชาสัมพันธ์แผนงาน/ โครงการของหน่วยงานยังไม่ทั่วถึง ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางอื่นให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อให้สังคมได้รับทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานและควรมีกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ

เพิ่มเติมจากเดิม ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เช่น การมอบทุนการศึกษา กิจกรรมปลูกป่า การสร้างโรงเรียน กิจกรรมบริจาค ของเพื่อการกุศล

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาค้างนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลเพียงในส่วนกลางของกรมการขนส่งทางบกเท่านั้น ในโอกาสต่อไปควรใช้วิธีเก็บข้อมูลจากส่วนภูมิภาค เพื่อที่จะได้เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่ชัดเจนขึ้น จะได้นำมาปรับปรุงและเป็นแนวทางต่อไป

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่มีภาระงานคล้ายคลึงกัน เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท เป็นต้น

3.2.3 การศึกษาค้างต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่ผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ทั้งในราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค



บรรณานุกรม

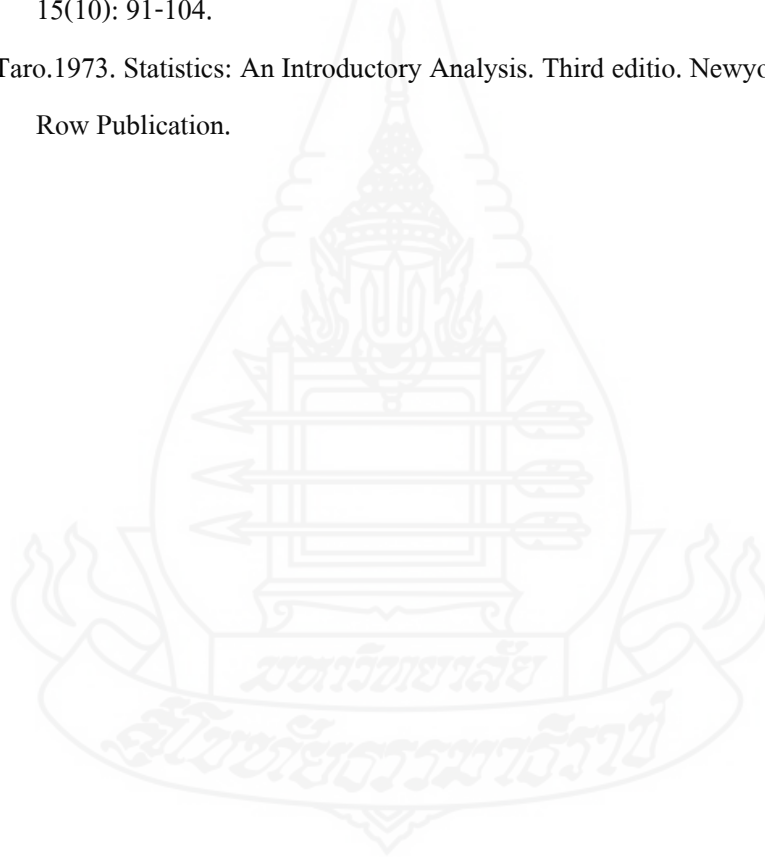
- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2552. (2552, 9 เมษายน 2552). ใน *ราชกิจจานุเบกษา* (เล่ม 126 ตอนที่ 24ก หน้า 39)
- กรรณา บุญมงคล. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- กรมการขนส่งทางบก. (2557). *รายงานประจำปี 2557*. กรุงเทพมหานคร: ชุมชนสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กำเชิง นาดอน. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จีระพาพร สุวรรณสังข์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ในส่วนกลาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จำลองชัย ขุนพลแก้ว. 2552. *คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)*. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานครกิจ.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงาน: องค์ประกอบหลักของการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เพื่อความยั่งยืนขององค์กร*. *รัฐสภาสาร*, 58(3), มีนาคม: 71-121.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2550. *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือกรุงเทพ.
- ญณาน นลินขวัญ. (2554). *ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์คิต อินค์สตรีส์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2555). *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ณัชณิศา ทนนทา. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์* (สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- ณิชาภา บุญธนากร. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
ปตท. อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบัณฑิต
วิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐกฤษณ์ เขจรนันท์. 2551. *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธงไทย สมเกียรติกุล. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันและ
ปราบปรามยาเสพติด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช.
- นงเยาว์ อรุณศิริวงศ์. (2556). การส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการ
ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิต*
(หน่วยที่ 11). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- บุญทิพย์ เอี้ยวสกุล. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิต
อาหารทะเลเพื่อส่งออกในจังหวัดระนอง*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ประสงค์ เอี่ยมวิจารณ์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค
กรมเจ้าท่า* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปวีณา หัดขุนทด. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษ
แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์) ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551. (2551, 25 มกราคม). ใน *ราชกิจจานุเบกษา
ฉบับกฤษฎีกา*. (เล่ม 125 ตอนที่ 22 ก หน้า 6-13)
- พลพันธ์ ด้วงสวัสดิ์. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา
สมุทรปราการ เขต 1* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ยศญาณี จิตโสภาค. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี* (การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- รัตนา อัดภูมิสุวรรณ. (2542). *สังคมไทยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพมหานคร :
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- ราณี อธิชัยกุล. (2554). การจูงใจและสื่อสารในองค์กร ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการ องค์กรและทรัพยากรมนุษย์* (หน่วยที่ 7). นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีรัชย์ โพธิ์ทอง. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนไทย ตีวไทยตีเวล้อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) เหมือนแม่เมาะ จังหวัดลำปาง* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศศิกานต์ โกมินทร์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ชลบุรี 2*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). *ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินต์ติ้ง เฮ้าส์
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, สุภรต์ จรัสสิทธิ์, เฉลิมพล สายประเสริฐ, พอตา บุญศิริณะ, วรรณภา อารีย์. (2555). *คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)* สืบค้นจาก http://www.happinometer.ipsr.mahidol.ac.th/pdf/Happinometer_Manual.pdf
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล สายประเสริฐ, กาญจนา ตั้งชลทิพย์พอตา, จรัมพร ให้อภัยของ. (2555). *คุณภาพชีวิต การทำงานและความสุข*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้าง เสริมสุขภาพ (สสส.), สืบค้นจาก <http://www.happinometer.ipsr.mahidol.ac.th/pdf/EBOOKqwh.pdf>
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2551). *คุณภาพชีวิตคนทำงานในภาค อุตสาหกรรมและภาคบริการ*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *คู่มือการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำ งานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ*. นครปฐม: สถาบันวิจัย ประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สาธิต ปานอ่อน. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารรัฐกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- สุชาติณี โรจน์วีระ. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 2 (ศรีราชา)* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุนันท์ ลิ้มรัตนพันธ์. (2553) “*ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 6.* (สาระนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- สุอัมพร คำทวิ. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สุนทร นามโคตรศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- อัจฉรา นวจินดา. (14 มิถุนายน 2558). *การประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ 2549 : ทฤษฎีคุณภาพชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สมาคมนักประชากรไทย สืบค้นคืนจาก* http://www.thaipopulation.org/Stable/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=71&Itemid=59
- อุบลวรรณ สงกรานตานนท์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- Bennis, W. 2000. *Organizational Behavior* (Online). www.nwlink.com/~donclark/leader/leadob.html, February 27, 2013.
- Corsini, R. 2002. *The Dictionary of Psychology*. New York: Brunner-Routledge.
- Dargahi, H., & Sharifi Yazdi, M. K. (2007X). *Quality of Work Life in Tehran University of Medical Sciences Hospitals' clinical laboratories employees.* *Pakistan Journal of Medical Sciences. Professional Medical Publications*, 23(4), 630-633
- Dessler, Grag. 1997. *Writing Job Descriptions*. London : Prentice-Hall.
- Greenberg, J. and R.B. Baron. 1997. *Behavior in Organizational*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice – Hall , Inc.
- Herzberg, F. (1968). *One more time: How do you motivate employees?.* *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.

- Kossen, S. 2002. *The Human Side of Organization*. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
Bacon, a Division of Simon & Schuster Inc.
- Maslow, Abraham. 1970. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers.
- Mondy, R.W. and R.M. Noe. 1996 . *Human Resource Management*. New York: Prentice – Hall Inc.
- Schuler, R.S.; Beutell, N.J. & Youngblood, S.A. (1989). *Effective Personal Management*.
(3rd ed.). Minnesota: Nest Publishing Company.
- Skroven, Daniel J. 1983. *Quality of working life : Perspective for business and the public sector*.
Reading , Mass : Addison-Wesley Pub.Co.
- Walton, R.E. (1975). "Quality of Working Life: What is it?". *Salon Management Review*,
15(10): 91-104.
- Yamane, Taro.1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork : Harper and
Row Publication.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สถาบันราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการบริหารส่วนกลาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาได้จัดทำ
ขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก
ในราชการบริหารส่วนกลาง ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเพื่อให้ได้งานวิจัยที่ตรงกับ
สภาพที่เป็นจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาใคร่ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างครบถ้วนและตรงกับสภาพความเป็นจริง คำตอบจากแบบสอบถามนี้ใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น การวิเคราะห์และนำเสนอจะ
จัดทำในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอเป็นรายบุคคล ดังนั้นการตอบแบบสอบถาม จึงไม่มีผลกระทบต่อ
การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในราชการ
บริหารส่วนกลาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณ
วรรณรีย์ ขาวฟอง
ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี 2. 26 - 35 ปี 3. 36 - 45 ปี
 4. 46 - 55 ปี 5. มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย
 4. หย่าร้าง 5. แยกกันอยู่

5. ถิ่นที่อยู่/ภูมิลำเนา

1. ภาคเหนือ 2. ภาคกลาง 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 4. ภาคใต้ 5. ภาคตะวันออก 6. ภาคตะวันตก

6. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2. 15,001-25,000 บาท 3. 25,001- 35,000 บาท
 4. 35,001- 45,000 บาท 5. 45,001 บาท ขึ้นไป

7. สถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ

1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ 3. พนักงานราชการ

8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 2. 6-10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16-20 ปี 5. 21-25 ปี 6. มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

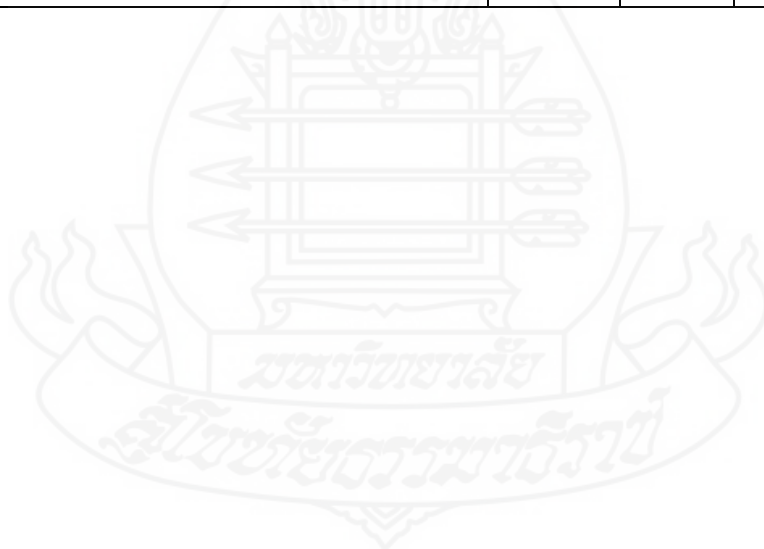
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด=5 เห็นด้วยมาก=4 เห็นด้วยปานกลาง=3 เห็นด้วยน้อย=2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด=1

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						
1.	เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2.	ผลประโยชน์อื่นๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา ปฏิบัติงาน ที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอกับค่าครองชีพ					
3.	เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน					
4.	ท่านพอใจสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับ เช่น เงินค่าครองชีพ เงินโบนัสประจำปี เงินช่วยเหลือกรณีน้ำท่วม เป็นต้น					
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
5.	หน่วยงานจัดสถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
6.	หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรเป็นอย่างดี					
7.	ในการปฏิบัติงาน ท่านมีวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ที่ได้มาตรฐานเพียงพอ					
8.	หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง					

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของคุณ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของคุณ						
9.	หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องหรืออย่างน้อย 2-3 ครั้งต่อปี					
10.	หน่วยงานของท่านมีแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถศึกษาอย่างเพียงพอและสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า					
11.	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
12.	หน่วยงานให้อิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ					
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน						
13.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
14.	ท่านพอใจกับความมั่นคงในหน้าที่การงานในปัจจุบัน					
15.	ท่านมีโอกาสหมุนเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
16.	ท่านมีความมั่นคงและไม่ถูกโยกย้ายหรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม					
5. การบูรณาการทางสังคม						
17.	ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและเคารพความคิดเห็นและให้อิสระในการปฏิบัติงาน					
18.	หน่วยงานของท่านจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความรัก ความผูกพันและความสามัคคี เช่น งานกีฬาสี, กิจกรรม Big cleaning day					

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
5. การบูรณาการทางสังคม						
19.	ท่านและเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
20.	หน่วยงานของท่านมีการประชุมวางแผน เพื่อพัฒนางานและแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง					
6. ประชาธิปไตยในองค์กร						
21.	ท่านได้รับความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน					
22.	หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
23.	ท่านเคารพและปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ					
24.	ในการปฏิบัติงานท่านสามารถแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ					
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว						
25.	ท่านมีปริมาณงานในความรับผิดชอบสมดุลกับเวลาในการปฏิบัติงาน					
26.	ภาระการทำงานในความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบัน ไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต					
27.	ท่านมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานและกลุ่มเพื่อนได้					
28.	ท่านมีเวลาในการพักผ่อนและทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว					

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม						
29.	ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก					
30.	หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณะประโยชน์					
31.	หน่วยงานให้บริการและปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อราชการทุกคนด้วยความเสมอภาค					
32.	ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานในด้านการประหยัดพลังงานหรือด้านอื่นๆ เช่น การประหยัดพลังงานไฟฟ้า น้ำประปา					



ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

.....
.....
.....

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

.....
.....
.....

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

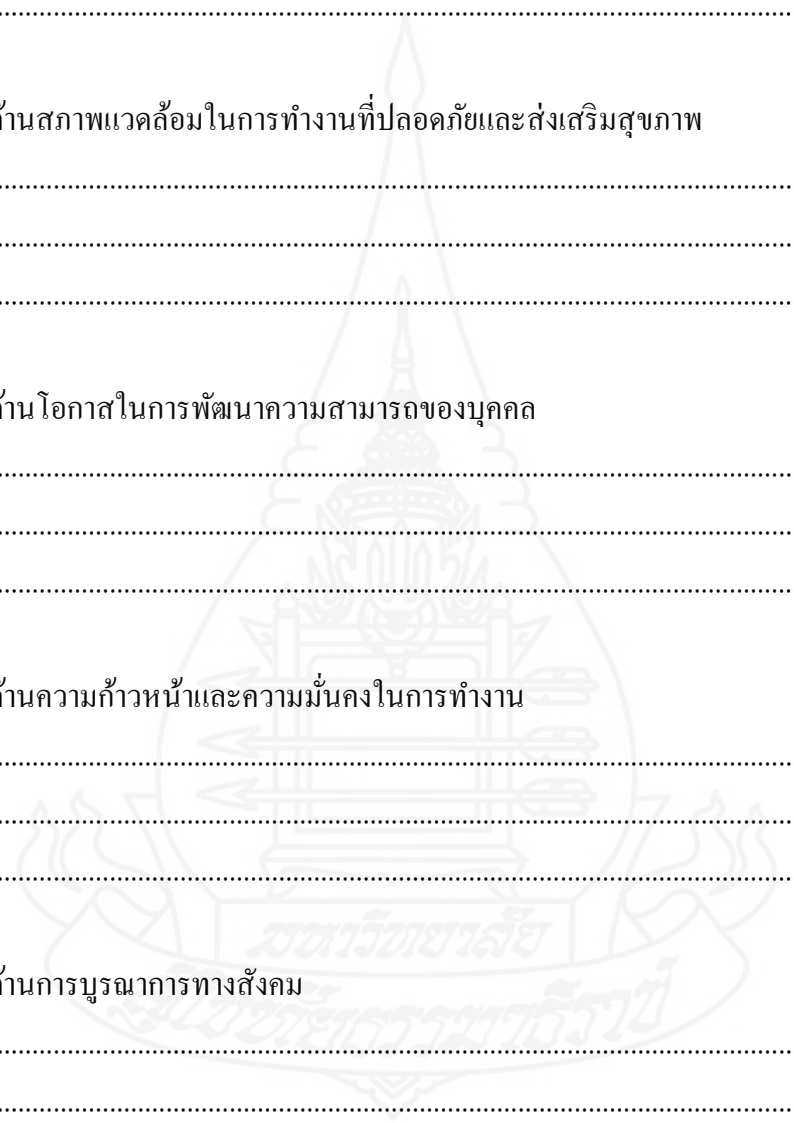
.....
.....
.....

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

.....
.....
.....

5. ด้านการบูรณาการทางสังคม

.....
.....
.....



6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

.....

.....

.....

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

.....

.....

.....

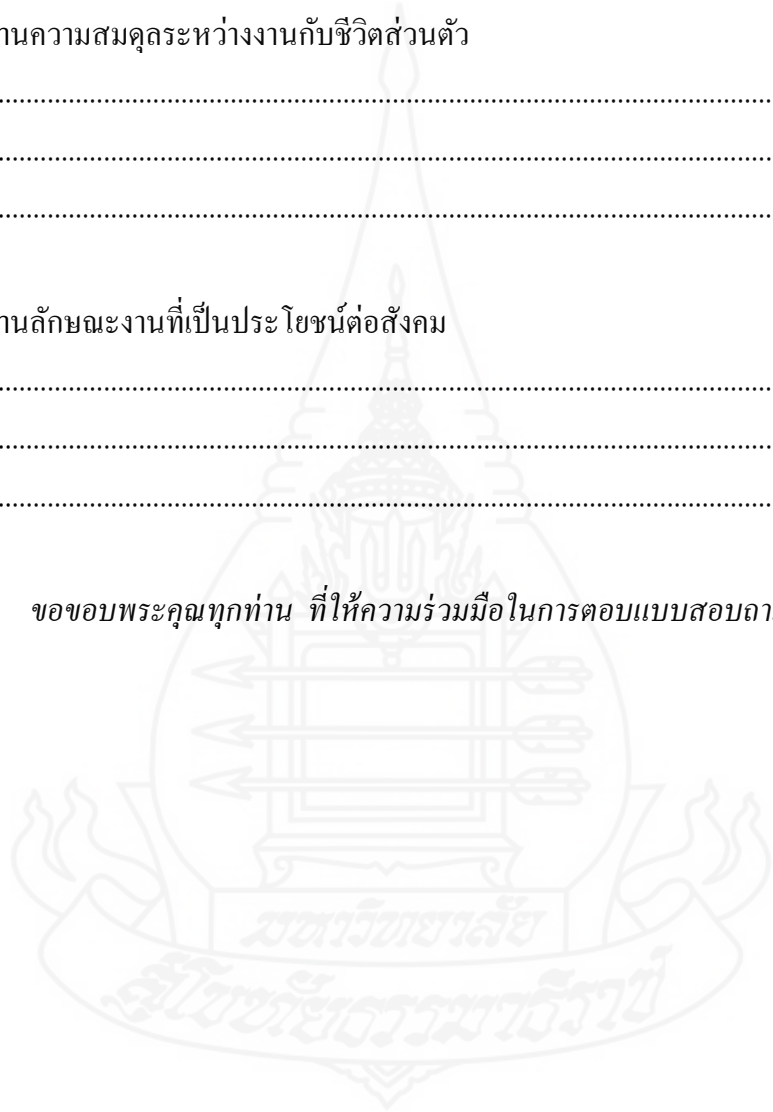
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม 😊



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววรรณรี ขาวฟอง
วัน เดือน ปีเกิด	16 มิถุนายน 2523
สถานที่เกิด	อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอุทัยธานี
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

