

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนฟอยล์ จำกัด

บุญรอด อินคามณี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป


วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤศจิกายน 2559

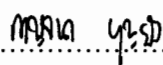
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ บุญรอด อินคามณี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

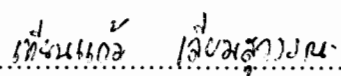
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

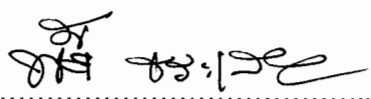
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)  
วันที่.....9.....เดือน.....พฤศจิกายน.....พ.ศ.....2559.....

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์และให้คำปรึกษาจาก อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ และอาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง กรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานนิพนธ์อย่างถูกต้องสมบูรณ์ จึงขอบพระคุณอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณ บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด และผู้บริหารที่ให้ความอนุเคราะห์และกลุ่มประชากรพนักงานขับรถของ บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ทุก ๆ ท่าน

ขอบพระคุณ บริษัท เบสท์อิมเมจ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด และ บริษัท เบสท์อิมเมจ ทรัพย์ฉาย จำกัด รวมทั้งผู้บริหารที่ให้ความอนุเคราะห์การใช้บุคลากรในการทำงานวิจัยและรวบรวมแบบสอบถามจนได้ข้อมูลงานวิจัยที่สมบูรณ์

คุณค่าและความดีงามของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ รวมทั้งเพื่อน ๆ รุ่น 10/ 2 ที่ช่วยเหลือเกื้อกูล จนทำให้ผู้วิจัยมีความพยายามในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดีในที่สุด

บุญรอด อินดามณี

57930255: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน/ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด

บุญรอด อินตามณี: คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด (QUALITY OF WORK LIFE OF DRIVERS AT SRIRACHA GREEN POINT CO., LTD.)  
 อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุปราณี ธรรมพิทักษ์, รป.ค. 89 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่พนักงานขับรถจำนวน 187 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดีทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับได้แก่ ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อันดับสุดท้ายคือด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ประสบการณ์ทำงานและระดับรายได้ พบว่าพนักงานขับรถอายุ 25-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีที่สุด ด้านสถานภาพพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีคุณภาพชีวิตดีที่สุด ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานระดับปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตดีที่สุด ด้านประเภทสายงานพบว่าพนักงานขับรถมีคุณภาพชีวิตดีที่สุด ด้านประสบการณ์การทำงานพบว่าคุณภาพชีวิตพนักงานที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไปมีคุณภาพชีวิตดีที่สุด และด้านรายได้พบว่าพนักงานขับรถที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีคุณภาพชีวิตดีที่สุด

57930255: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY OF WORK LIFE/ SRIRACHA GREEN POINT CO., LTD.

BOONRAWD INDAMANE: QUALITY OF WORK LIFE OF DRIVERS AT  
SRIRACHA GREEN POINT CO., LTD. ADVISOR: SUPRANEE THAMMAPITHAK, D.P.A.  
89 P. 2016.

This research aims to study the quality of work life of drivers who worked at Sriracha Green Point Co., Ltd. and to compare their quality of work life. The population in this study is 187 drivers. The statistical methods used to analyze data were frequency, Mean and Standard deviation.

The study indicated that the quality of work life of drivers at Sriracha Green Point Co., Ltd. was overall at a good level, and that the drivers' quality of work life is at a good level for all six factors measured. Their job contributing to the social integration of drivers provided the opportunity to develop their skills as well. The six factors included the balance between life and work as a whole, the environmental aspects for security and promoting good health, the compensation that is fair and adequate, and finally, the nature of work that supports the growth and stability of the workers.

A comparison of the different quality of work life of drivers by age, marital status, education level, type of work, work experience and income level, found that the employees aged 25-35 years have the best quality of work life. For marital status, it is found that the single drivers have the best quality of work life. Concerning educational level, it is found that the bachelor degree level drivers have the best quality of work life. Concerning the type of job, it is found that van drivers have the best quality of work life. Relating to the experience aspect, it is found that employees with 15 years of experience have the best quality of work life. Concerning the compensation aspect, it is found that drivers who earn 10,000-15,000 baht have the best quality of work life.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	7
องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	13
ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	27
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
สรุปตัวแปรในการศึกษา.....	51
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากร.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	57
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน.....	60
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ.....	67
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผลการวิจัย.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	89

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สิทธิและสวัสดิการ..... 33
2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 46
3	พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด..... 53
4	จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ..... 57
5	จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานภาพ..... 58
6	จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา..... 58
7	จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามประเภทสายงาน..... 58
8	จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามประเภทการทำงาน..... 59
9	จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน..... 59
10	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน..... 60
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านค่าตอบแทน ที่เป็นธรรมและเพียงพอ (N = 187)..... 61
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านสิ่งแวดล้อม ที่ถูกละเลย ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ (N = 187)..... 62
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านเปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี (N = 187)..... 63
14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านลักษณะงาน ที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (N = 187)..... 64
15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านลักษณะงาน ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (N = 187)..... 65



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม (N = 187).....	66
17 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามอายุ.....	67
18 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามสถานภาพ.....	67
19 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
20 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามประเภทของสายงาน.....	68
21 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	69
22 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	69

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 อัตราการลาออกพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด.....	2
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
3 บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด.....	28
4 รถโดยสารให้บริการให้เช่า.....	29
5 รถตู้บริการให้เช่า.....	29
6 เส้นทางการบริการรถเช่า บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด.....	30
7 ชื่อบริษัทลูกค้า.....	32
8 โครงสร้างการบริหารงาน.....	33
9 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท.....	35
10 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 1.....	36
11 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 2-4.....	36
12 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 5.....	37
13 ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น.....	37
14 เกียรติและศักดิ์ศรีความภูมิใจของพนักงานขับรถมืออาชีพ.....	39

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

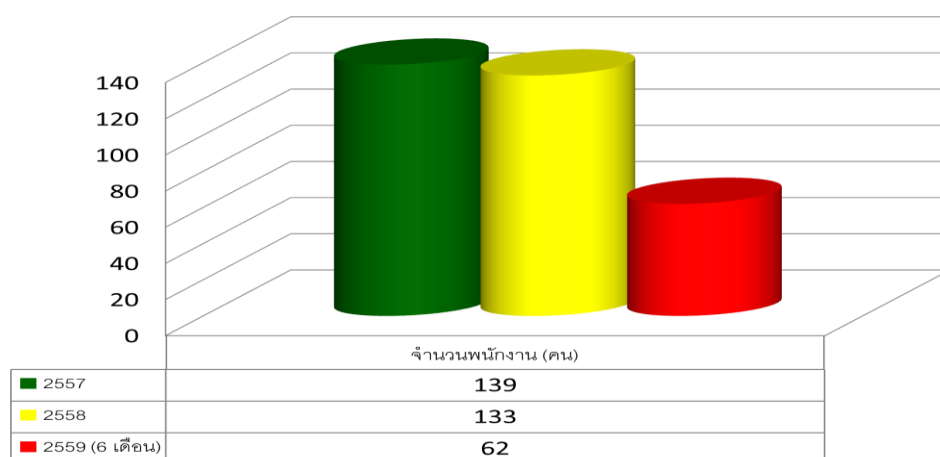
จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน การพัฒนาประเทศที่มุ่งเน้นการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจเป็นหลัก แผนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่ขาดการวางแผนที่ดี ทำให้แหล่งงานต่าง ๆ กระจุกตัวอยู่ในเขตเมืองใหญ่ ๆ โดยเฉพาะชลบุรี-ระยอง ซึ่งเป็นเมืองภาคตะวันออกที่สร้างอาชีพและเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญ ถึงแม้ในปัจจุบันได้มีการกระจายพื้นที่แหล่งงานออกไปยังปริมณฑลและนิคมอุตสาหกรรมในต่างจังหวัดอีกหลาย ๆ แห่ง ชลบุรี-ระยองเป็นแหล่งงานที่คนในต่างจังหวัดยังคงเข้ามาเพื่อแสวงหารายได้ทั้งในแบบชั่วคราวในช่วงหมดฤดูเก็บเกี่ยวผลิตผลทางการเกษตรและแบบถาวรเพื่ออนาคตที่ดีของตนเองและครอบครัว (กฤษฎา พงษ์รัตน์, 2550)

การคมนาคมขนส่งโดยสาธารณะ นับว่ามีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชน และธุรกิจอุตสาหกรรมเป็นอย่างยิ่ง การขนส่งโดยสารเป็นปัจจัยสำคัญเพื่อตอบสนองการเดินทางไปยังเป้าหมายสถานที่ต่าง ๆ เพื่อดำเนินกิจกรรม กิจกรรมในการประกอบอาชีพ ทำธุรกิจติดต่อซื้อ/ขายสินค้าเพื่อการอุปโภคและบริโภค หรือเดินทางเพื่อการศึกษาหาความรู้ และรวมถึงธุรกิจการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือรับส่งพนักงานเพื่อสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ จากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมา มีผลทำให้เกิดการพัฒนาการคมนาคมขนส่งที่เจริญก้าวหน้าทั้งเส้นทางถนนและรถให้บริการด้านการโดยสารเป็นจำนวนมากในเขตภาคตะวันออก โดยเฉพาะจังหวัดชลบุรี-ระยอง มีการใช้บริการรถโดยสารขนส่งทางบกเป็นจำนวนมากเพื่อการติดต่อระหว่างจังหวัด และเพื่อการธุรกิจขนส่งต่าง ๆ รวมทั้งการขนส่งรับส่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างมากมาย และทำให้เกิดธุรกิจรถเช่ารับส่งพนักงานในนิคมต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก

บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด เป็นหนึ่งในธุรกิจรถเช่ารับส่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม เปิดบริษัทมาแล้ว 23 ปี โดยให้บริการรถเช่ารับส่งพนักงานในเขตนิคมชลบุรีและระยอง การลงทุนในธุรกิจรถเช่ามีค่าใช้จ่ายสูงมาก ประกอบด้วยตัวรถที่มีราคาแพงและต้องใช้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานขับรถที่ดี มีความปลอดภัยต่อการให้บริการลูกค้า รวมทั้งการบำรุงรักษาสภาพรถและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมปฏิบัติงานให้เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ ปัจจุบันบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด การให้บริการงานรถเช่า มีจำนวนรถตู้ 75 คัน และรถบัสอีก 112 คัน โดยมีรถร่วมวิ่งงานด้วย จำนวน 150 คัน บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ได้พัฒนาทักษะการทำงานและคุณภาพการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า โดยเปิดโรงเรียนฝึกสอนทักษะ

การขับรถและการให้บริการที่ดีและปลอดภัยกับลูกค้า ซึ่งการลงทุนตั้งแต่การสรรหาการฝึกอบรมให้ความรู้ทั้งด้านทักษะและการบริการ โดยพนักงานขับรถทุกคนต้องผ่านหลักสูตรการสอนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งเกิดค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากต่อการสร้างพนักงานขับรถบริการที่ดีได้นั้น ต้องใช้เวลาจนเข้าใจต่อความรับผิดชอบ ได้แก่ การดูแลรถ การขับขี่ที่ปลอดภัย และการรู้เส้นทางรับส่งพนักงานทุกจุด ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานขับรถเป็นจำนวน 187 คน และจากสถิติการลาออกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557-2558 จนถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2559 บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ยังมีพนักงานลาออกอย่างต่อเนื่อง

อัตราการลาออกพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด



ภาพที่ 1 อัตราการลาออกพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด

การลาออกอย่างต่อเนื่องของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด อาจจะมีด้วยกันหลายสาเหตุ แต่สาเหตุที่สำคัญที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา คือ เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากบริษัทมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องคุณภาพชีวิตการทำงานก็จะเป็นแนวทางลดปัญหาคนลาออกได้ ซึ่งสอดคล้องกับ

Hackman and Suttle (1987 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541, หน้า 16) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้มีสมาธิความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มี

คุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาคนขาดงานการลาออก ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ผลผลิต และการบริการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

จากเหตุผลสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำงานหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ประกอบด้วย

  - 1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
  - 1.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ
  - 1.3 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี
  - 1.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
  - 1.5 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน
  - 1.6 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม
2. ขอบเขตด้านพื้นที่
 

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด จำนวน 187 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา
 

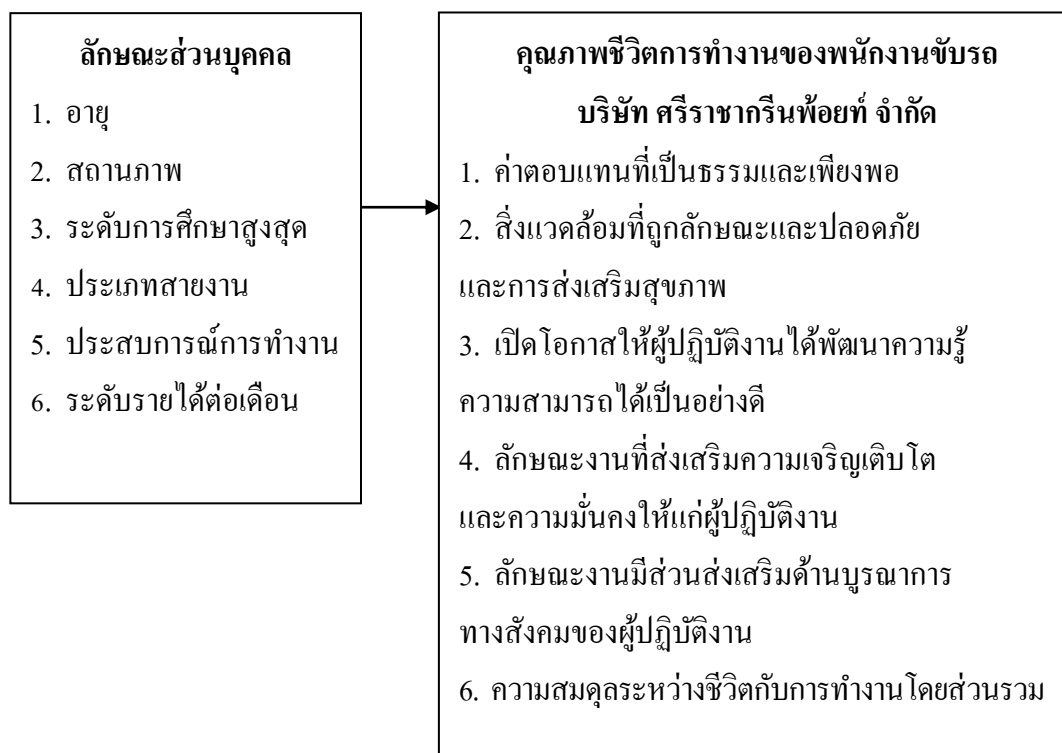
การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการทำวิจัย 5 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Walton (1974, p. 12) ที่ได้วิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย และการส่งเสริมสุขภาพ ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบคิดในการวิจัย โดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ส่วนตัวแปรตามได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานเพียง 6 ด้าน ส่วนองค์ประกอบอีก 2 ด้านที่ไม่ได้นำมา คือ ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากทางด้านนี้เป็นเรื่องของจัดการของบริษัทที่จะต้องดำเนินการปฏิบัติการให้เป็นตามกฎหมายหรือข้อกำหนด เพื่อให้ถูกต้องก่อนจะดำเนินการธุรกิจได้ จึงไม่ได้เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพนักงานขับรถ ส่วนอีกด้านหนึ่ง คือ ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง เป็นด้านที่บริษัทได้กำหนดความชัดเจนต่อการทำเป็นธุรกิจและข้อกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถไว้ชัดเจน ตั้งแต่การรับเข้า การตรวจสอบสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม รวมทั้งการฝึกอบรมให้เข้าใจเรื่องกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติได้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ในด้านนี้จึงไม่ได้มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตพนักงานขับรถและปัญหาที่ได้วิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของ Walton ในครั้งนี้เพียง 6 ด้าน ซึ่งผลที่ได้จะครอบคลุมเหตุปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้ตามงานวิจัยนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



## ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของคำบางคำที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ  
ด้านต่าง ๆ คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะความปลอดภัย  
และการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี  
ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง  
การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอ  
กับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงาน  
หรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไปและจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The total space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด
2. ทราบถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้บริหารได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปตัวแปรในการศึกษา

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น คือ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530, หน้า 266-267) เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย รวมถึงความพึงพอใจในงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อสภาพการทำงาน

เชี่ยวชาญ อาศวัตนกุล (2530, หน้า 120) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532, หน้า 154) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาถึงว่าเขาผู้นั้น

มีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงาน  
เหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

พิไลสรร แดงสะอาด (2532, หน้า 18) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง  
การพัฒนาให้บุคคลนั้นมีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงาน  
ที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์ และมีสิทธิต่าง ๆ  
อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 6) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจ  
ที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ  
ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงาน สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทน  
บางคนเน้นความก้าวหน้าในอนาคต และลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2536, หน้า 38) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง  
คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด

สมยศ นาวิการ (2537, หน้า 3-4) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณภาพ  
ของสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิค  
และลักษณะทางมนุษย์

กัลยา ดิษเจริญ (2538, หน้า 18) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง  
สภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการทำงานนี้สามารถวัด  
หรือประเมินได้ในความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงานในองค์กร

Deramotte and Takezawa (1984, p. 4 อ้างถึงใน กัลยา ดิษเจริญ, 2538, หน้า 16-17)  
กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างและยังไม่ชัดเจน ทั้งสองท่านได้รวบรวม  
ความหมาย ของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุมดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต  
การทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์  
และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษย์สัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจ  
และเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่มีผลต่อคนงาน  
ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับ  
การพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึง  
ความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผล  
ต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ในแง่ที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเพียงมนุษย์ หรือการปรับปรุงสภาพการทำงานในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสหรือการคุ้มครองแรงงานในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ หรือสภาพแวดล้อมการทำงานและความเป็นประชาธิปไตย ในสถานที่ทำงาน ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ “Hatarakigai” ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการหรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยี ที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดมีความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

Devis (1799, p. 7 อ้างถึงใน กัลยา ดิษเจริญ, 2538, หน้า 15) เป็นผู้ซึ่งนำคำศัพท์ คุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ครั้งแรก ได้ให้นิยามไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพ ของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐกิจในการออกแบบการทำงาน

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538, หน้า 12) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ที่ทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน อันก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2538, หน้า 10) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์ทำงานของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจมีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์

พลดา เดชพลมาตย์ (2538, หน้า 8) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติการตามที่ได้รับคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน ในเรื่องพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีโอกาสทำงานที่ท้าทายความสามารถและใช้ชีวิตการทำงานอย่างสัมพันธ์กัน กับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป

Suttle (1977, p. 4 อ้างถึงใน สิทธิชัย อุตตระกุล, 2539, หน้า 37) ได้ให้คำจำกัดความ คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นระดับซึ่งสมาชิกที่ทำงานในองค์กรพึงพอใจและเป็นความต้องการ ที่สำคัญของบุคคล โดยผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ของเขาเองจากการทำงานในองค์กร ดังนั้น การประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถจะประเมินได้ โดยการวัดทั้งความต้องการที่สำคัญ และจำเป็น และความต้องการที่สนองต่อความพึงพอใจ

มนัสวี ธาดาสิทธิ์ (2539, หน้า 33-34) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพชีวิตของลูกจ้างหรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดี

Merton (1977, p. 55 อ้างถึงใน สิทธิชัย อุยตระกูล, 2539, หน้า 31) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายครอบคลุมทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคง และเสถียรภาพของสังคม

Rubinstein (1977, p. 42 อ้างถึงใน สิทธิชัย อุยตระกูล, 2539, หน้า 35) ให้คำจำกัดความคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มศักยภาพขึ้นในการทำงาน โดยให้พวกเขาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขาเอง โดยคำจำกัดความนี้รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการทำงาน การออกแบบสินค้า การใช้ทรัพยากรไปจนกระทั่งสภาพการณ์และความสัมพันธ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2540, หน้า 23) สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึงวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งองค์กรและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

สันติ บางอ้อ (2540, หน้า 39-40) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Casio (1986, p. 20 อ้างถึงใน สุนันทิพย์ ใจเหล็ก, 2541, หน้า 15) ในความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ลักษณะ คือ เป็นเรื่องของสภาพและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง การจัดการอย่างประชาธิปไตย ความปลอดภัยในการทำงาน หรืออีกลักษณะหนึ่งเป็นความเข้าใจของลูกจ้างว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนาสภาพการทำงานที่ดีขึ้น

Shrovan (1982, p. 132 อ้างถึงใน สุนันทิพย์ ใจเหล็ก, 2541, หน้า 15) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ เป้าหมายในการพัฒนาองค์กรหรือเป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาจากด้านหนึ่ง (ไม่ดี) ไปสู่อีกด้านหนึ่ง (ดี) โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีเป้าหมายหรือเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างพนักงานที่อยู่ในโรงงานและที่อยู่ในสำนักงาน
2. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง
3. ความร่วมมือประสานงานระหว่างสหภาพแรงงานกับฝ่ายจัดการ
4. การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับเทคโนโลยี

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541, หน้า 14) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลในด้านความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร ประสพการณ์ด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน

Robbins (1998, p. 8 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541, หน้า 16) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน จากการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน เปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้องค์กรมีความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วมนั่นเอง

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530, หน้า 20-30 อ้างถึงใน สุมนทิพย์ ใจเหล็ก, 2541, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ชีพหรือระดับที่คนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งที่เหมาะสมในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับมีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนมีความสำคัญต่อองค์กรและมีส่วนช่วยในความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรทุกคน
3. การมีส่วนร่วมในทางสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นส่วนในด้านเป้าหมายขององค์กร ค่านิยม และการรับรู้ว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์กรนั้น
4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลจากการทำงาน รวมถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่ทำท่าย่อมใช้ความสามารถเต็มที่ ได้พัฒนาทักษะการทำงานให้ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานที่ทำ
5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการทำงาน เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 5 ประการแล้ว ยังมีสิ่งที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติในทุกสถานการณ์เท่าเทียมกัน

Skrovan (1983, pp. 1-6 อ้างถึงใน พินันต์ พรประสิทธิ์, 2542, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นกระบวนการดำเนินการขององค์กรที่ทำหน้าที่สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานหรือวิธีการทำงาน และเพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร จากแนวความคิดและความหมายดังกล่าวคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงประกอบด้วย

1. การพัฒนา (Development) ซึ่งเป็นขบวนการพัฒนาบุคลากรด้านการทำงานและด้านชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีของบุคคล
2. การเคารพและการยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Dignity) คือ การได้รับความรู้สึกที่ดีในสภาพการทำงานและบทบาทหน้าที่
3. การกิจประจำวัน (Daily practice) คือ การทำงานที่ได้รับการไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความเคารพ ได้รับความเกียรติ และได้รับความร่วมมือ

Schermerhorn, Hunt and Osborn (1997, p. 16 อ้างถึงใน ประเสริฐ กลิ่นหอม, 2543, หน้า 12) ได้กล่าวว่าภาพรวมของประสบการณ์ทำงานของบุคคลซึ่งแสดงออกมาจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องาน อาชีพ ตลอดจนองค์กร ดังนั้น การที่บุคคลมีผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงย่อมแสดงว่าบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นผลสะท้อนของการบริหารงานที่ดี เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมได้รับผิดชอบงานและตัดสินใจงานร่วมกัน การไว้วางใจให้อิสระในการทำงานของพนักงานมากขึ้น อีกทั้งการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม สิ่งเหล่านี้ล้วนช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี และองค์กรประสบความสำเร็จอย่างสูง

กรีซเพชร์ ชัยช่วย (2544, หน้า 8) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่ทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กร เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดค้นเกี่ยวกับวินัยคลายลง และความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

House and Cumming (1985, p. 125 อ้างถึงใน เจริญ ธรรมขันติพงศ์, 2544, หน้า 23) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง แนวทางที่คำนึงถึงคนงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ

1. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร

2. เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ

จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ทำของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน ผลตอบแทนที่ดี มีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานดี มีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการทำงานโดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายอย่างที่มียบทบาทในการกำหนด คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผู้ให้ความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีไว้หลายประการดังนี้

จีระ หงส์ลดารมย์ (2533, หน้า 27-28) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่ง ๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญก็คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงาน และประเภทของทักษะแรงงาน คือ โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการของตลาดแรงงานทุกประเภท จะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะตลาดแรงงานภาคเอกชน โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการจะให้ความสำคัญมากกว่าแรงงานที่มีทักษะสูง ในขณะที่แรงงานที่มีทักษะน้อยจะเสียเปรียบ อย่างไรก็ตาม สังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน การแบ่งผลประโยชน์และความสุขในชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการที่จะ

มีสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรม ในสถานประกอบการ อุตสาหกรรมขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คนลงมา ส่วนมากไม่สามารถ จัดสภาพการทำงานให้ได้ตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพราะสถานประกอบการขนาดเล็กไม่มีความสามารถเพียงพอในเรื่องทุนและการแข่งขัน

3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากมีค่าจ้างและสวัสดิการ ที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งในปัจจุบันแรงงานในสถานประกอบการประมาณร้อยละ 95 มีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่น อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์อุตสาหกรรมผลิตน้ำมัน และธนาคาร เป็นต้น แต่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้น มีสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากแรงงานในสถานประกอบการ อันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพกาย และสุขภาพจิต โดยเฉพาะแรงงานที่มีอายุในช่วงระหว่าง 20-39 ปี และเป็นแรงงานที่อยู่ในเขต อุตสาหกรรมขนาดกลาง (แรงงานจำนวน 200-499 คน) โดยมีสาเหตุมาจากอุบัติเหตุอันเกิดจากวัตถุ หรือสิ่งของกระแทกเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ เครื่องจักรและสิ่งมีพิษสารเคมี ตามลำดับ แนวโน้มดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าสาเหตุอันเกิดจากสิ่งมีพิษ สารเคมี จะมีความสำคัญและรุนแรงมากขึ้น เป็นลำดับ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการผลิต เช่น อาหาร เครื่องดื่มและยาสูบ ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ เป็นต้น จึงสรุปได้ว่ากฎหมายประกันสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้แรงงานได้รับ ประโยชน์ในเรื่องการเจ็บป่วยในงานควบคู่ไปกับกองทุนเงินทดแทน และถ้าความมั่นคงและความพอใจ มีอยู่ก็อาจจะทำให้การเจ็บป่วยในงานดีขึ้น

4. การคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นกลไกและมาตรการหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองแรงงาน ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เช่น การคุ้มครองเรื่องค่าจ้าง สภาพการจ้าง สภาพการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามยังมีนายจ้างจำนวนมากประมาณร้อยละ 30 ที่หลีกเลี่ยงและไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนายจ้างของกิจการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน

จากผลการสำรวจของกรมแรงงาน (มกราคม-มิถุนายน 2532) ปรากฏว่าจากจำนวน สถานประกอบการขนาดเล็กประมาณ 5,258 ราย หรือร้อยละ 34 ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ค่าจ้างขั้นต่ำ โดยมีลูกจ้างที่ไม่ได้รับค่าจ้างตามกฎหมาย 7,527 คน หรือร้อยละ 13 ซึ่งส่วนใหญ่ จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้า บริการชุมชน

นพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533, หน้า 203) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 9 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน
3. ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง



4. ปัญหาส่วนตัว
5. การจัดองค์กรและงบประมาณ
6. ปัญหาสุขภาพ
7. ระบบงานในสำนักงาน
8. ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ
9. การสื่อสารและการประสานงาน

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 7-12) องค์กรประกอบที่ถือเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and fair pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal pay for equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job analysis) การประเมินค่างาน (Job evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน (Pay structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์กร โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรจัดให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ยังคงให้แก่มูลค่าในองค์กรโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียุทธูปสงค์มากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมักมีความแตกต่างในแต่ละองค์กร ไม่มากนัก แต่ประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็มีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่น ๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรทำ

เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (Pollution) เป็นปัญหาที่ทั้งภาคเอกชนและรัฐบาลให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรมีฝ่ายจัดการของแต่ละองค์กร ต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ในสภาพความเป็นจริงแล้วได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรม และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ จ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และจะไม่เลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันควร เช่น ทุจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีสาเหตุ จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่ความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงาน โดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนขององค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนครบอายุเกษียณก็ตาม แต่ก็มีมีการจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือ ค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรทดแทนกันไป แต่ในความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูงจะเกิดความเฉื่อย (Inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้าง ถ้าไม่ทำความผิดที่ร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์กรเอง

5. เสถียรภาพในการเจรจาต่อรอง (Free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรอง เป็นสิทธิและเสถียรภาพของพนักงานในองค์กรตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไป มักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็นำไปสู่การนัดหยุดงาน (Strike) ซึ่งต้องมีฝ่ายที่ 3 คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียร้ายแรงแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักถูกมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาในด้านจิตวิทยา (Psychology) และด้านเศรษฐกิจ (Economy) แล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยา พนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดัน

ต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัว การเจรจาต่อรอง อย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหาร ขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเองจะทำให้เกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึง ความสำคัญของตัวเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้ว ก็เอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจ การร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ผลงานการเจรจา องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรอง ข้อกำหนดที่องค์กรมีอยู่ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงานและช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and development) พัฒนาการและการเจริญเติบโต ในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่แยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโต ในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้นจะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ (Development) จึงเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับ ของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าจะต้อง มีกระบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงจะสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น (Promotion)

7. บูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร ทั้งในด้านรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) สำหรับในรูปแบบ ที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่าองค์กรมีบูรณาการสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ขององค์กรมักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ (Brotherhood) แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิด กลายเป็นระบบพวกพรรค (Spoils system) ไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์กรที่ดีที่สุด

คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอา กิจกรรมเหล่านี้เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์กร ในที่นี้หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กรได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงาน ขององค์กรมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายการบริหารอาจรับฟังความคิดเห็น ของผู้แทนพนักงานหรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ การบริหารที่ต้องการให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมไปพร้อม ๆ กันทั้งหมด อาจทำได้ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็น หรือมอบนโยบายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางแผนเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบ นโยบาย หลักขององค์กร เป็นแนวทางการบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วม ที่นิยมใช้กันอยู่ ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objective) และวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality control circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตย ในการทำงาน ในที่นี้หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คนในการทำงานร่วมกัน อย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบ ของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะมึกรณีใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหา ด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์กร (Authority) ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็น อย่างมากจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วม ในองค์กรสูง ทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมให้เกิด ขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life space) การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียว ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ (Recreation) องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพ ชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน (Break) หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี และวันหยุดพิเศษเนื่องในงานเทศกาลต่าง ๆ การจัดให้มีวันหยุด ซึ่งถือเป็นช่องว่างที่พนักงานทุกคน ได้

และจากงานประจํานี้ ถือเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มิได้มีกรทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

ชาอุชัย อัจฉินสมาจาร (2536, หน้า 38-39) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตของกรทำงานไว้ 17 ประการ คือ

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องกรจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ความปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตัวเอง
10. โอกาสกรเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพท์
12. อำนาจหน้าที่ในงาน
13. ได้รับการยอมรับจากกรทำงาน
14. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
15. มีอนาคต
16. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

Seashore (1978, pp. 21-22 อ้างถึงใน สิทธิชัย อุยตระกูล, 2539, หน้า 44) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตกรทำงานว่า มีวิวัฒนาการในความคิดเรื่องนี้มาเป็นขั้นตอน อันเป็นตัวชี้แนะทางเลือกที่จะให้คำจำกัดความและกำหนดองค์ประกอบหรือตัวชี้วัด ซึ่งเขาได้สรุปขั้นตอนการวิวัฒนาการของการให้คำจำกัดความและสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตกรทำงานไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยึดที่กำลังคนเป็นหลัก (Manpower orientation) ซึ่งในขั้นนี้คุณภาพชีวิตกรทำงานจะหมายถึง การจัดหางานหรือสร้างงานเพื่อให้มีการจ้างงานอย่างเต็มที่ที่สุด และการจ้างงานนั้นต้องเป็นการจ้างงานในระดับทักษะที่สูงที่สุดเท่าที่บุคคลจะพึงมี

ขั้นที่ 2 ยึดเศรษฐกิจของบุคคลเป็นหลัก (Economic man orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้การจ้างงานนั้นเป็นการจ้างงานที่จ่ายเงินในระดับที่สูงที่สุด ประกอบกับรางวัลต่าง ๆ เท่าที่ควรได้ให้แก่พนักงานตามสมควรแก่สภาพเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ยึดความผาสุกเป็นหลัก (Welfare orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การดูแลเอาใจใส่เรื่องต้นทุนการผลิตให้มากขึ้น โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นจากการจ้างงานในขั้นนี้ นั่น ตัวชีวิตที่เพิ่มขึ้นจากขั้นอื่น ๆ ก็คือ การหารายได้เพื่อมาบำรุงรักษาต้นทุนที่เกิดจากการเลิกจ้างงาน การเจ็บป่วยจากการทำงาน และอัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน จนกระทั่งการให้ผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมแก่ชนทุกชั้น ทุกระดับในองค์กร

ขั้นที่ 4 ยึดความประทับใจของพนักงานเป็นหลัก (Employee attraction orientation) ในขั้นนี้เพิ่มตัวชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเน้นไปที่ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมของการทำงาน โดยไม่เน้นในเชิงเศรษฐกิจ คือ พิจารณาในเรื่องความสามารถของพนักงาน ในจุดที่น่าสนใจ ตลอดจนการบำรุงรักษาคุณสมบัติที่ดีของพนักงาน และการดึงเอาความสามารถที่แท้จริงของพนักงานออกมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น การแก้ปัญหาในเรื่องร้องเรียน โอกาสในการปรับปรุงตนเองของพนักงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ยึดการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินชีวิตเป็นหลัก (Life-enhancement orientation) ในขั้นนี้จะพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของผลิตผลได้จากการจ้างงาน โดยเฉพาะในเรื่องคุณภาพการทำงานทั้งหมดของบุคคล ตัวชีวิตในขั้นนี้ก็เช่น งานที่มีส่วนร่วมในการสร้างการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของพนักงาน โอกาสในการคิดสร้างสรรค์ของบุคคล และการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะเรื่องงาน เป็นต้น

บุญเจือ วงเกษม (2530, หน้า 29-30 อ้างถึงใน ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์, 2542, หน้า 16) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life QWL) ว่ามีดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมขององค์กรนั้น ๆ

3. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงาน รวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงาน และประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

4. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่เห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม

5. ศักดิ์ศรีของความเป็นคน ทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติแบบมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสภาพการณ์

Lewin (1981, pp. 47-51 อ้างถึงใน ร.ต.อ.สืบศักดิ์ สืบสกุล, 2542, หน้า47)

ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ค่าจ้างและประโยชน์ที่ได้รับ (Pay and benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (Condition of employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (Employment stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of work)
5. การปกครองตนเอง (Autonomy)
6. การยอมรับ (Recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with supervisor)
8. พิจารณาการเรียกร้อง (Appeals procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of rasources to get work done)
10. ความอาวุโส (Seniority in employment)

Huse and Gunning (1980, pp. 235-238 อ้างถึงใน อาจศึก งอพา, 2542, หน้า 14-15)

ได้กำหนดองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation)

ค่าจ้างที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment)

ผู้ปฏิบัติงานควรไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรที่จะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อม จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. พัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) งานควรจะจัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการมีส่วนร่วม ความรู้สึกคุณค่าของตนเอง และความรู้สึกทำทหายที่เกิดจากการทำงานของตน

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and security) ควรจะให้ความสำคัญต่อ

4.1 งานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานจะมีผลต่อการดำรงไว้และการขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

4.2 ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่นำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคต

4.3 ควรจะให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตัวเอง

5. บูรณาการทางสังคม (Social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าเป็นอิสระ ประสบผลสำเร็จและเห็นว่าตนเองมีคุณค่า จะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกเป็นอิสระ ในความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญต่อตน กล่าวเปิดเผยตนเองกับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กร และมีความรู้สึกว่าองค์กรประกอบการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีการแบ่งชั้นในองค์กรและมีความรู้สึกว่าองค์กรประกอบการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางเป็นอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องแนวทางของตนอย่างไร คำตอบของคำถามจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมในองค์กรนั้น ๆ ว่าให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกร้างได้มากเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total life space) งานของบุคคลหนึ่ง ควรจะได้รับความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับภาระงาน ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัว ตลอดจนความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การปฏิบัติงานในสังคม (Social relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไป ในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นการให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพ ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรของตนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิต (สินค้า) การกำจัดของเสียวิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ เป็นต้น

Walton (1974, p. 12 อ้างถึงใน กริชเพชร ชัยช่วย, 2544, หน้า 9) เป็นนักวิชาการที่สนใจศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานจากด้านองค์กรที่เป็นผู้จัดปัจจัยต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงาน



วอลตันได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอ กับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงาน หรือองค์การอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัย จนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะ ความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับ ทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิก ในครอบครัวของคน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดง ความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The total life space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงาน

อยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

Daniel (1983, pp. 1-6 อ้างถึงใน วไลพร เจริญพร, 2546, หน้า 15-16) อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานองค์กรที่สามารถทำให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการทำงานและการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง

จากความหมายและแนวความคิดดังกล่าว คุณภาพชีวิตการทำงานหรือ QWL มีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ

1. Development คือ การพัฒนาในด้านวิธีการหรือการดำเนินการด้านต่าง ๆ ในด้านที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล
2. Dignity คือ การเคารพและการยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจและได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญต่อองค์กรที่จะสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ อันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตเพิ่มมากขึ้น
3. Daily practice โดยที่บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงกับการทำงานในแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย ถ้าหากปรากฏว่าองค์กรนั้น ๆ ไม่มีระเบียบวิธีการปฏิบัติในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น การประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวันซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาวจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์กรควรรักษาให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ International Labor Organization (ILO) ได้แบ่งมิติคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 มิติ ดังนี้ (Delamotte & Takezawa, 1984, pp. 11-32 อ้างถึงใน วไลพร เจริญพร, 2546, หน้า 14-15)

1. การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน (New approach to traditional goals) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน และสหภาพแรงงานในทุกยุคสมัยพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ ปัญหาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ลูกจ้างส่วนใหญ่ต้องทำงานสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย ทั้งการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน โรคอันเนื่องมาจากการทำงานและปัญหาระยะเวลาการทำงานที่ลูกจ้างถูกกำหนดให้ทำงานเป็นเวลานาน

ติดต่อกันโดยมิได้พัก ไม่มีเวลาส่วนตัว และปัญหาความไม่มั่นคงในการทำงานที่ลูกจ้างรู้สึกว่าคุณไม่ได้ได้รับความคุ้มครองในการป้องกันมิให้ต้องออกจากงานอย่างไรเหตุผลอันสมควร ต้องขาดรายได้ไม่ว่าจะสาเหตุมาจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย ทำงานได้ไม่เต็มที่

2. การได้รับปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair treatment at work) คือ ความต้องการของผู้ปฏิบัติในการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ทั้งในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม คนงานจะไม่ถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะจากการเป็นกรรมการ หรือเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน การใช้สิทธิตามกฎหมายเกี่ยวกับการเลิกจ้างเพราะนายจ้างกลั่นแกล้ง หรือเลิกจ้างโดยไม่มีเหตุผล รวมทั้งมาตรการที่ไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงานของนายจ้าง หรือการเลือกปฏิบัติต่อสตรี เช่น ให้เงินเดือนต่ำกว่าบุรุษ สถานภาพการทำงานต่ำกว่าบุรุษ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าบุรุษ เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence on decision) เป็นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจลงไปสู่พนักงานระดับล่างให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ลูกจ้างได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น รู้สึกมีความสำคัญ เกิดความภาคภูมิใจ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ รักและทำเพื่อประโยชน์ขององค์กร

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of work content) งานที่ท้าทายความสามารถ เป็นงานที่ผู้ทำรู้สึกตื่นเต้นและสนใจทำงาน สามารถเกิดขึ้นได้จากการหมุนเวียนงาน การทำงานเป็นกลุ่ม การออกแบบงาน เช่น การขยายขอบเขตของงาน การเพิ่มขึ้นของเนื้อหาของงาน และการเพิ่มปริมาณงานให้พนักงานได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถมากขึ้นในการทำงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม การเป็นที่ยอมรับและความสำเร็จในชีวิต

5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Work and life cycle) สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อสภาพการทำงานและการดำรงชีวิตประจำวันของลูกจ้าง ลูกจ้างมีเวลาและโอกาสใกล้ชิดกับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง เนื่องจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจส่งผลให้ต้องทำงานมากขึ้น มีเวลาพักผ่อนน้อยลง หรือชีวิตการทำงานที่มีการแบ่งชั้น เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง มีห้องทำงานส่วนตัว เป็นต้น จะเห็นได้ว่าชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตประจำวัน

Herrick and Maccaby (1975, pp. 63-67 อ้างถึงใน วไลพร เจริญพร, 2546, หน้า 15-16) ได้อธิบายถึงหลักการสำคัญในการทำให้คนงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการ คือ หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หลักความเป็นธรรมหรือเสมอภาค หลักปัจเจกบุคคล และหลักประชาธิปไตยในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The principle of security)

หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ที่ต้องการลดความหวาดกลัวหรือความวิตกกังวลต่าง ๆ อันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้เต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งนี้เพราะพนักงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้เต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะทางร่างกาย และเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี อากาศเป็นพิษ หรือความวิตกกังวลต่ออันตรายใด ๆ อันเนื่องมาจากการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกต่อรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคงในการทำงานระยะยาว กล่าวคือ ต้องการคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนมีความก้าวหน้าในการทำงาน

### 2. หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค (The principle of equity)

หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค เป็นการคุ้มครองให้พนักงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าจะในแง่การบริการหรือการผลิต ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน และการปันผลกำไรให้แก่ายทุนอย่างเป็นธรรม หลักการนี้สอดคล้องกับแนวความคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะจากการทุ่มเทแรงกายหรือสติปัญญาในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคลมากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นายจ้างจึงควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดีและมีความปลอดภัยในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตให้ขึ้นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

### 3. หลักปัจเจกบุคคล (The principle of individuation)

คนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีพัฒนาการ ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือ หรือความชำนาญ ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเองและเรียนรู้เกี่ยวกับองค์การทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ได้มากที่สุดตามขอบเขต กล่าวคือ สามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจหรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของคนงานทั้งในแง่จิตใจและวัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงาน

อันเป็นการสร้างเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสุขภาพส่วนบุคคล รวมทั้งด้านสังคม ในทางอ้อม ด้วยเหตุนี้จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

#### 4. หลักประชาธิปไตย (The principle of democracy)

หลักประชาธิปไตยในการทำงานเป็นการคำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้สอดคล้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชนเรื่องสิทธิในการพูดหรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานจะให้ได้เปิดโอกาสให้คนงานมีส่วนร่วมในทุก ๆ ขั้นตอนการทำงานเพื่อรับผิชอบต่องานของตนอย่างเต็มที่ กล่าวคือ เป็นการให้โอกาสคนงานได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง ที่มีการควบคุมและร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ผู้ควบคุมหรือหัวหน้างานควรได้รับการเลือกจากกลุ่มคนงานโดยตรง

### ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตในการทำงาน เมื่ออยู่กับสิ่งที่ตนพอใจก็จะทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลให้งานติดตามไปด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องเสริมสร้างหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด

Hackman and Suttle (1987 อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541, หน้า 16) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Schuler, Beutell, and Youngblood (1989, p. 9 อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541, หน้า 18) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
2. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
3. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราการขาดงานน้อยลง

4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันสุขภาพ การลดอัตราเรียกร้อยสิทธิจากการทำประกันปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากและความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. อัตราการสรรหาและเลือกพนักงานที่ดี เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร

7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี

8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน

### ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด

บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด เริ่มจดทะเบียนก่อตั้งเมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2536 ทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 16/ 1 หมู่ 4 ต.บึง อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 1,600 คน ประกอบธุรกิจการให้บริการทำความสะอาด งานสวน งานรักษาความปลอดภัย รวมถึงธุรกิจการให้บริการรถเช่ารับส่งพนักงานและท่องเที่ยว โดยเริ่มให้บริการรถเช่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ปัจจุบันมีลูกค้าใช้บริการรถเช่าจำนวน 24 บริษัท มีรถบัสจำนวน 112 คัน รถตู้จำนวน 75 คัน จำนวนพนักงานขับรถทั้งหมด 187 คน



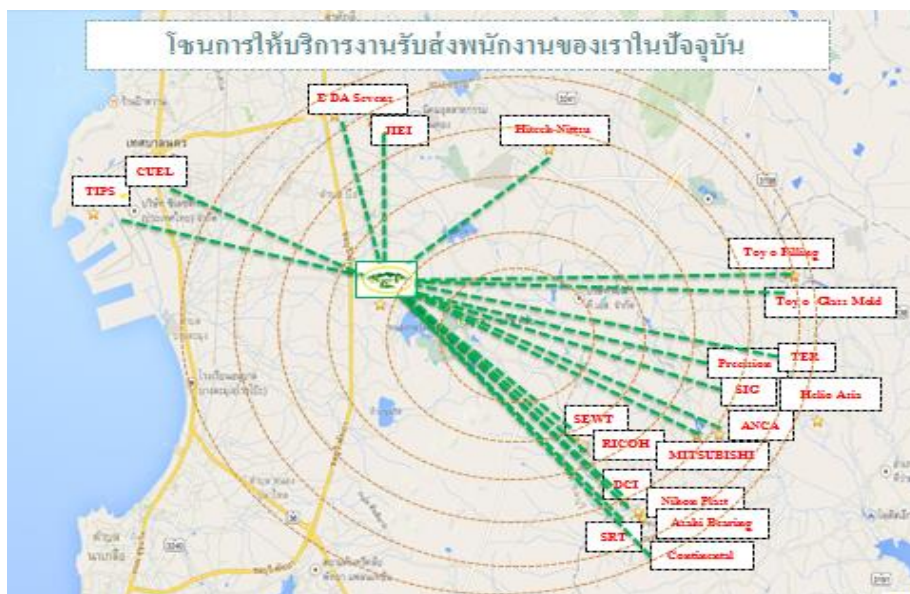
ภาพที่ 3 บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด



ภาพที่ 4 รถบัสบริการให้เช่า



ภาพที่ 5 รถตู้บริการให้เช่า



ภาพที่ 6 เส้นทางบริการรถเช่า บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด

**นโยบายคุณภาพ** คือ “สู่ความเป็นหนึ่งด้วยงานคุณภาพและมาตรฐานการบริการที่ประทับใจ”

**วิสัยทัศน์ (Vision)**

มุ่งสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพและมีทักษะความชำนาญในระดับมืออาชีพ ยกระดับด้านการบริการ รถรับส่งพนักงาน, งานบริการทำความสะอาด, งานดูแลสวน และความปลอดภัยสู่ระดับสากล ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

**ภารกิจและเป้าหมาย**

1. พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ทางวิชาการและทักษะการปฏิบัติจริงจนมีความชำนาญในเชิงป้องกันอุบัติเหตุ
2. พัฒนาพนักงานให้มีจิตสำนึกและทักษะการขับรถอย่างปลอดภัยและนำไปปฏิบัติในเชิงป้องกันอุบัติเหตุ
3. พัฒนาพนักงานงานให้มีคุณธรรมและจริยธรรม จรรยาบรรณ เพื่อให้สามารถนำพาตนเอง ครอบครัว วงค์กร และสังคมส่วนรวมให้อยู่ได้อย่างมีความมั่นคงและความสุข

บริษัท ฯ มีนโยบายมุ่งเน้นการให้บริการด้วยคุณภาพ เน้นความปลอดภัยและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งมีการจัดทำระบบคุณภาพและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น ISO9001 OHAS 18001 และ ISO 14001 โดยมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้และเป็นผู้นำในธุรกิจรถเช่าในภาคตะวันออก สิ่งสำคัญที่ทาง



บริษัท ฯ เน้นเป็นอย่างยิ่ง คือ การลดและป้องกันอุบัติเหตุ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น ทั้งกับบริษัท และลูกค้าผู้ไว้วางใจใช้บริการ จึงมีการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานและกระบวนการบริหารจัดการต่าง ๆ ในแต่ละด้านดังนี้

1. มาตรฐานการดำเนินการและการจัดการด้านการให้บริการ
2. มาตรฐานการดำเนินการและการจัดการด้านบุคลากร
3. มาตรฐานการดำเนินการและการจัดการด้านรถยนต์
4. มาตรฐานด้านการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการ
5. มาตรฐานการดำเนินงานและการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

ซึ่งในแต่ละมาตรฐานการทำงานมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานและแบ่งความรับผิดชอบไว้ในแต่ละเรื่องดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานการดำเนินงานและการจัดการด้านการให้บริการ
  - 1.1 การสั่งงาน รับผิดชอบโดยแผนกจัดรถ
  - 1.2 การรับแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า รับผิดชอบ โดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
  - 1.3 การประสานงานเรื่องใบเสนอราคาและสัญญาจ้าง รับผิดชอบ โดยฝ่ายการตลาด
  - 1.4 ศูนย์รับแจ้งการขับรถไม่สุภาพ รับผิดชอบ โดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

2. มาตรฐานการดำเนินการและการจัดการด้านบุคลากร

2.1 กระบวนการสรรหาพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญตั้งแต่เริ่มต้นในการคัดสรรพนักงานที่มีคุณภาพ โดยเริ่มต้นการสรรหาด้วยการสัมภาษณ์ การทำแบบทดสอบทางทฤษฎี การทดสอบการปฏิบัติขับรถยนต์ เมื่อผ่านการทดสอบแล้วต้องมีการตรวจสอบสุขภาพเพื่อวัดความพร้อมของสภาพร่างกาย เช่น ตรวจวัดความดัน ตรวจวัดตาบอดสี ตรวจการมองเห็น เอ็กซเรย์ ตรวจการได้ยิน ตรวจสารเสพติด เป็นต้น

#### หัวข้อการปฐมนิเทศน์

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร
  - 1.1 แนะนำองค์กร
  - 1.2 แผนผังองค์กร
2. สิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ
  - 2.1 เงินเดือนค่าจ้าง
  - 2.2 สวัสดิการอื่น ๆ
  - 2.3 รอบกำหนดการจ่ายเงินเดือนและเงินพิเศษ

3. เอกสารและสิ่งที่จะต้องเตรียมให้พร้อมก่อนเริ่มงาน
  - 3.1 สมุดบัญชี
  - 3.2 เอกสารอื่น ๆ
4. กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท
  - 4.1 กฎระเบียบข้อบังคับที่ต้องยึดถือปฏิบัติร่วมกัน
5. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
  - 5.1 อุปกรณ์ความปลอดภัย
  - 5.2 การป้องกันและการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ
6. ซักถามข้อสงสัย
  - 6.1 ถาม-ตอบปัญหาต่าง ๆ ที่พนักงานสงสัย

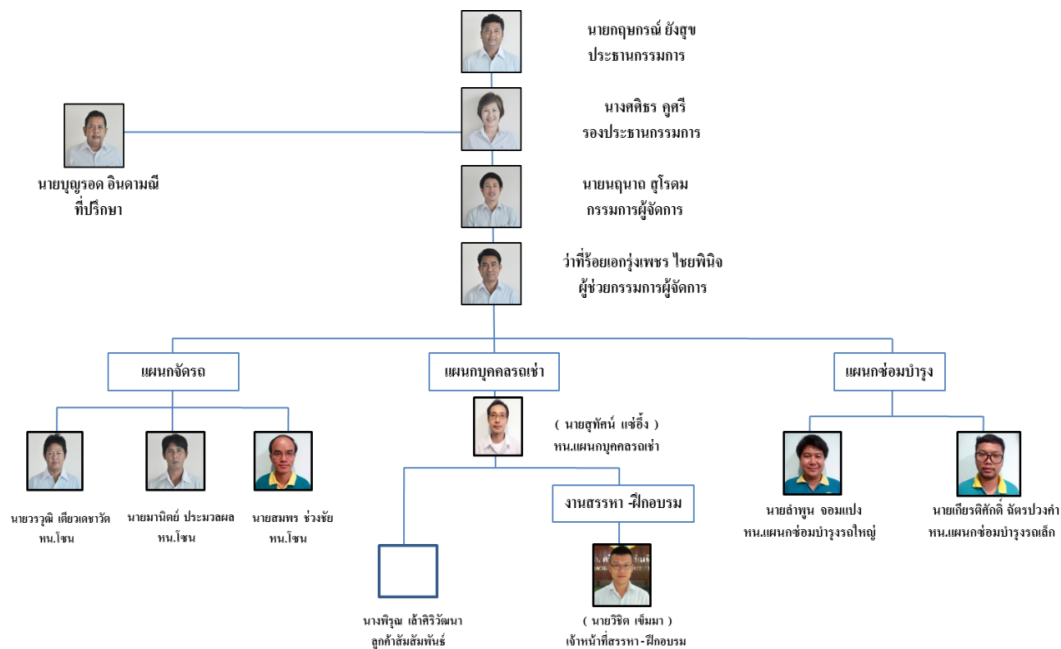
ชื่อบริษัทลูกค้าที่ให้บริการ

กลุ่มงานด้านรถรับส่งพนักงาน



ภาพที่ 7 ชื่อบริษัทลูกค้า

## โครงสร้างการบริหารงาน (ฝ่ายรถเช่า)



ภาพที่ 8 โครงสร้างการบริหารงาน

### 1. สิทธิและสวัสดิการต่างๆ

#### 1.1 เงินเดือนค่าจ้าง

ตารางที่ 1 สิทธิและสวัสดิการ

ประเภทรถ	เงินเดือน	ค่าเที่ยว	ค่าดูแลรักษา	ค่าโทรศัพท์
บัสพัตลม	9,000	50-70	3,000	300
บัสแอร์ 6 ล้อ	9,250	50-70	3,000	300
บัสแอร์ 8 ล้อ	9,500	50-70	3,500	300
รถตู้	8,000	40-50	2,000	300

## 1.2 สวัสดิการอื่น ๆ

ประกันสังคม, เงินยืมทดลอง, ค่าโทรศัพท์, ค่าดูแลรักษารถ, ชุดฟอร์ม, เงินช่วยเหลือ สงเคราะห์ กรณี บิดา-มารดาเสียชีวิต, ทุนการศึกษาบุตรของพนักงาน, ตรวจสอบสุขภาพ

## 1.3 รอบกำหนดจ่ายเงินเดือนและเงินพิเศษ

1.3.1 เงินเดือน+ค่าเทียว+ค่าโทรศัพท์ จ่ายทุกวันที่ 10 ของทุกเดือน

1.3.2 เงิน ADVANCE จ่ายทุกวันที่ 25 ของทุกเดือน

## หัวข้อการประเมินค่าดูแลรักษารถยนต์

1. การดูแลรักษาสภาพรถยนต์ให้สมบูรณ์และสะอาดเรียบร้อยพร้อมให้บริการ
2. การควบคุมและป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ
3. การวิ่งงานเพื่อหารายได้ให้กับรถ
4. การแต่งกายให้เรียบร้อยและถูกต้องตามกฎระเบียบ
5. การควบคุมการใช้น้ำมันอย่างประหยัด
6. การควบคุมค่าซ่อมบำรุงของรถ
7. การควบคุมและจำกัดความเร็วในการขับขี่
8. ไม่ยุ่งเกี่ยวกับสารเสพติด
9. การไม่ดื่มแอลกอฮอล์
10. พฤติกรรมและบุคลิกภาพ, กิริยา, มารยาท, การบริการ และประสานงาน

## เอกสารที่ต้องเตรียมให้พร้อมก่อนเริ่มงาน

1. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรกธนาคารกรุงไทย (สาขาใดก็ได้ในจังหวัดชลบุรี) ส่งที่แผนกบุคคล ก่อนวันที่ 5 ในรอบเดือนนั้น ๆ
2. ในกรณีแนบเอกสารไม่ครบในใบสมัคร ต้องนำมาให้ครบในวันเริ่มงาน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน, สำเนาใบขับขี่
3. ตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ทางบริษัทจะส่งประวัติพนักงานตรวจเช็คอาชญากรรม เมื่อพนักงานเริ่มทำงาน
4. ตรวจสอบสุขภาพ (ก่อนเริ่มงาน) ทางบริษัทจะพาพนักงานไปตรวจภายในรอบเดือนแรกที่พนักงานเริ่มงาน

## วินัยและโทษทางวินัย

ในกรณีที่พนักงานกระทำผิดทางวินัย ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับบริษัท หรือไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร จะถูกดำเนินการทางวินัยตามขั้นตอน โดยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของแต่ละเหตุการณ์

1. กล่าวดักเตือนด้วยวาจา
2. กล่าวดักเตือนเป็นหนังสือ
3. พักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง
4. ตัดค่าจ้างหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่บริษัทกำหนด
5. การเลิกจ้าง

กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท

แบ่งเป็น 5 หัวข้อหลัก ๆ



1.การแต่งกาย



2.การควบคุมความเร็ว



3.การควบคุมปริมาณแอลกอฮอล์



4.การควบคุมสารเสพติด



5.อุปกรณ์ความปลอดภัย

ภาพที่ 9 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท

กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท

1. การแต่งกาย

ขณะปฏิบัติหน้าที่พนักงานจะต้องสวมชุดฟอร์มบริษัท (ชุดซาฟารี) รองเท้าหุ้มส้นสีดำ หรือสีน้ำตาล และติดบัตรพนักงานไว้บริเวณหน้าอก



การแต่งการที่ถูกระเบียบ  
( ชุดซาฟารี )



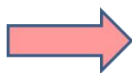
การแต่งการที่ถูกระเบียบ  
( เฉพาะชุดพนักงาน บ.ซูมิโตโม )



การแต่งกายที่ผิดระเบียบ  
ปรับ 1000 บาท

ภาพที่ 10 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทข้อที่ 1

**2.การควบคุมความเร็ว**



รถบัส ความเร็วไม่เกิน 90 กม./ ชั่วโมง



รถตู้ความเร็วไม่เกิน 105 กม./ ชั่วโมง

**3.การควบคุมแอลกอฮอล์**



บริษัทจะมีการตรวจปริมาณแอลกอฮอล์ พนักงานขับรถทุกคน (ตรวจ100%) และ พนักงานขับรถ จะต้องไม่มีปริมาณแอลกอฮอล์ ตกค้างขณะปฏิบัติหน้าที่

**4.การตรวจหาสารเสพติด**



บริษัทจะมีการตรวจสารเสพติด พนักงานขับรถทุกคน (ตรวจ100%)และ พนักงานขับรถ จะต้องไม่มีสารเสพติดในร่างกาย

ภาพที่ 11 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 2-4

5. อุปกรณ์ความปลอดภัยที่รถทุกคันของ (บ.SGP) ต้องมี



ถังดับเพลิง



ค้อนทุบกระจก



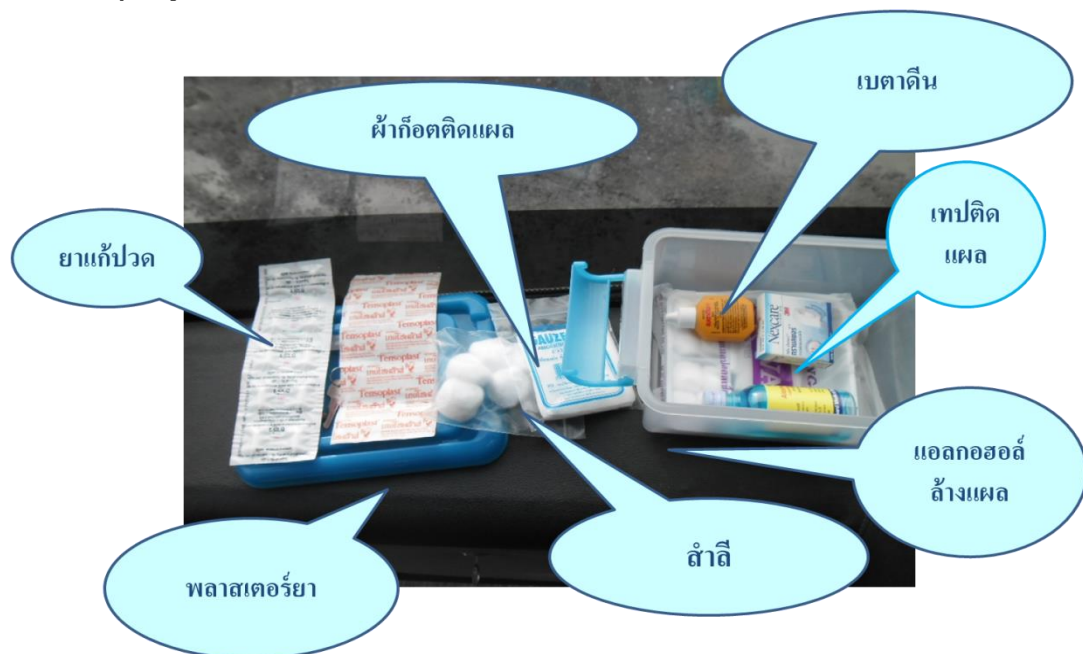
กล่องยาสามัญประจำบ้าน



ขอรองล้อ(เฉพาะรถบัส)

ภาพที่ 12 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 5

ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น



ภาพที่ 13 ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น

## กฎระเบียบข้อบังคับบริษัท (เกี่ยวกับการลา)

### กฎระเบียบการลางาน

#### 1. การลาป่วย

1.1 พนักงานจะต้องโทรแจ้งสต๊าฟในวันที่ลาป่วย และจะต้องนำไปรับรองแพทย์มาขึ้น (พร้อมเขียนใบลา) ที่แผนกบุคคล ในวันแรกที่กลับมาเริ่มทำงาน

1.2 ใน 1 ปี ลาป่วยได้ตามที่ป่วยจริง แต่ไม่เกิน 30 วัน โดยได้รับค่าจ้าง (ต้องมีใบรับรองแพทย์)

#### 2. การลา กิจ (กิจกรรมจำเป็น)

2.1 พนักงานจะต้องเขียนใบลาแจ้งล่วงหน้า 3 วัน

2.2 ใน 1 ปี ลา กิจ ได้ 5 วัน (ทางบริษัทจะพิจารณาจ่ายเงินเป็นบางกรณีในการลา กิจ)

#### 3. การลาอื่น ๆ

3.1 บริษัท ๆ จะพิจารณาเป็นกรณี

#### 4. การลาออก

4.1 จะต้องเขียนใบลาออกล่วงหน้า 30 วัน (ใบลาออก ขอรับได้ที่ผู้จัดการแผนกบุคคล เท่านั้น)

### เกียรติและศักดิ์ศรีความภูมิใจของพนักงานขับรถมืออาชีพ

1. เป็นอาชีพที่สุจริตและมีความสำคัญ
2. เป็นอาชีพที่ต้องใช้ทักษะขั้นสูง
3. ได้รับเกียรติและความไว้วางใจจากผู้ใช้
4. นำผู้ใช้บริการสู่เป้าหมายด้วยความปลอดภัย
5. มีใจบริการและรับผิดชอบต่อหน้าที่





ภาพที่ 14 เกียรติและศักดิ์ศรีความภูมิใจของพนักงานขับรถมืออาชีพ

### 3. มาตรฐานการดำเนินการและการจัดการด้านรถยนต์

3.1 มีการวางแผนลงทุนซื้อรถยนต์ใหม่ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อทดแทนรถยนต์เก่าที่เสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน

3.2 มีข้อมูลบำรุงของบริษัทแบบครบวงจร เพื่อใช้ในการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ และซ่อมแซมรถยนต์ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.3 กระบวนการบำรุงรักษารถยนต์เชิงป้องกัน มีการจัดทำแผนการดำเนินการบำรุงรักษารถยนต์ตามแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้รถยนต์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.4 กระบวนการซ่อมบำรุงตามสภาพการใช้งาน โดยมีการกำหนดให้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ประจำวันก่อนการให้บริการ หากพบความผิดปกติให้แจ้งและดำเนินการซ่อมประจำวัน

### 4. มาตรฐานด้านการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการ

4.1 การตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยบนรถรับส่งพนักงานให้มีสภาพพร้อมใช้งาน เช่น ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก กล่องยาสามัญ

4.2 การตรวจเช็คสภาพรถทั้งภายในและภายนอกให้สะอาดดูดีตามข้อกำหนดของบริษัท

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รักชนก บุรธานี (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนทั้งสิ้น 92 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น และสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติแบบการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีอายุการปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี และเป็นฝ่ายปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยถูกสุขลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสการใช้และพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากร บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พิชิตพงษ์ สีสะไพล (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษา กับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคาร สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค จำนวน 107 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ฐานนิยม และ Chi-square ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง

ในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศและระดับการศึกษา กับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านความสมดุล ในชีวิตการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรภัทร กาญจน โชติชนกุล (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานของศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า จำนวน 314 คน ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีความเชื่อมั่นที่ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่ามัธยิมเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ค่า F-test ชนิด One-way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการเชฟเฟ้ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 อายุ 41-50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 สถานภาพการสมรส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1 อัตราเงินเดือน มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.8 ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และระดับตำแหน่งงาน ระดับ 11 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.55 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน อันดับแรก คือ การปฏิบัติ ตามกฎข้อบังคับและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ความมั่นคงของงาน, การตอบสนอง ความต้องการทางสังคมภายในองค์กร, สภาพแวดล้อมการทำงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว, ความก้าวหน้าของสายงานอาชีพ, การตอบสนองความต้องการทางสังคม ภายนอกองค์กร, การมีส่วนร่วมในการทำงาน และผลตอบแทน ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

อัครพล ประดิษฐ์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท วิงฟงแพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด อีกทั้งศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ (Management system of quality of work life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด จำนวน 93 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านระดับการศึกษา โดยมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ฝ่าย/แผนกงาน รายได้ อายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว

ณิชา ดันบุญต่อ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Management system of quality of work life : MS-QWL) ของสถาบัน เสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 223 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

(Correlation analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 จากคะแนนเต็ม 5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ด้านจิตวิญญาณ รองลงมา คือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกาย และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่กับปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ( $R = 0.747$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 55.79 และเมื่อพิจารณาจากค่านี้สำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุดา มะโนชัย (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management system of quality of work life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 จำนวน 120 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม รองลงมา คือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกาย จากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน

ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล  
 ได้แก่ อายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต  
 การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 แตกต่างกัน  
 โดยอายุที่ต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคมและปัจจัยด้านจิตวิญญาณ  
 ไม่แตกต่างกัน แต่มีความเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัย  
 ด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย  
 ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และด้านจิตวิญญาณ  
 ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุทัศน์ ปัญสุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์  
 ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์  
 ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัด  
 ของ Walton ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ  
 ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน  
 พบว่า มีเพียง 1 ด้านที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงสุด (3.76) คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์  
 ต่อสังคม ส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานร่วมกัน  
 และความสัมพันธ์ร่วมกับบุคคล ค่าเฉลี่ย (3.40) รองลงมา คือ โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ  
 ค่าเฉลี่ย (3.39) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ย (3.34) สิทธิส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (3.25)  
 จังหวะชีวิต ค่าเฉลี่ย (3.24) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ย (3.09) และสภาพการทำงาน  
 ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกด้าน ค่าเฉลี่ย (2.92)

ชนกนตร วิไชโย (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงแรม  
 ในจังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดเลย  
 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดเลย  
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน โรงแรม จำนวน 250 คน ดำเนินการรวบรวมข้อมูล  
 ตามแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงาน  
 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่  
 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไค-สแคว์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิต  
 การทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์  
 ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย พบว่า  
 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน โรงแรม และประสบการณ์ทำงาน

ในโรงแรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดเลยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายได้ทุกประเภทต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดเลยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แต่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ลักษณะครอบครัว ระดับการศึกษา และขนาดของโรงแรม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดเลย

พร้อมไพลิน พงษ์ไพบูลย์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานบริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด จำนวน 238 ราย โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย LST การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เชียงใหม่ เฟรชมิลค์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับสูงเท่ากับ 3.60 จากคะแนนเต็ม 5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับค่าเฉลี่ย และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต

ธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 58 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายงาน และอายุงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี มีคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในสังคม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับไม่ดี มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ต้องถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามาทั้งหมดในด้านคุณภาพชีวิตของการทำงานในองค์กรต่าง ๆ โดยแสดงรายละเอียดได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
รักชนก บุรธานี (2555)	คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. รายได้ต่อเดือน 6. อายุการปฏิบัติงาน 7. ฝ่าย/ สังกัด	1. การจ่ายค่าตอบแทน ที่เหมาะสมและยุติธรรม 2. สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ 3. โอกาสการใช้ และพัฒนาความสามารถ 4. ความมั่นคงและโอกาส ในการเจริญเติบโต 5. สภาพแวดล้อม ทางสังคมภายในที่ทำงาน 6. การปกป้องสิทธิ ของพนักงาน 7. ความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิตส่วนตัว 8. ความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กร



## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
พิชิตพงษ์ สีสไหล (2553)	คุณภาพชีวิต ในการทำงานพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงาน หน่วยปฏิบัติการ เครดิตภูมิภาค	1. เพศ 2. ระดับการศึกษา	1. ด้านรายได้ และประโยชน์ตอบแทน 2. ด้านสภาพการทำงาน ที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ 3. ด้านโอกาส ในการพัฒนาตนเอง 4. ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน 5. ด้านสังคมสัมพันธ์ 6. ด้านลักษณะ การบริหารงาน 7. ด้านความสมดุล ในชีวิตการทำงาน 8. ด้านความเป็นประโยชน์ ต่อสังคม
จิรภัทร กาญจนโชติชนกุล (2551)	คุณภาพชีวิต ในการทำงาน ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจ ส่งออกและนำเข้า ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. อัตราเงินเดือน 6. ระยะเวลา ปฏิบัติงาน 7. ระดับตำแหน่ง	1. ผลตอบแทน 2. สภาพแวดล้อม การทำงาน 3. การมีส่วนร่วม ในการทำงาน 4. ความก้าวหน้าของ สายอาชีพ 5. ความมั่นคงของงาน 6. ความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
			7. การตอบสนอง ความต้องการทางสังคม ภายในองค์กร
			8. การตอบสนอง ความต้องการทางสังคม ภายนอกองค์กร
			9. การปฏิบัติตาม กฎข้อบังคับและระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน
อัศรพล ประดิษฐ์ (2554)	คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท วิงฟงแพ็คเก็จจิ้ง จำกัด	1. เพศ 2. ระดับการศึกษา	1. ด้านร่างกาย 2. ด้านจิตใจ 3. ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม 4. ด้านสิ่งแวดล้อม 5. ด้านจิตวิญญาณ 6. ด้านความมั่นคงในชีวิต
ฉิชา ตันบุญต่อ (2554)	คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัด เชียงใหม่	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. ระดับตำแหน่งงาน 6. อัตราเงินเดือน 7. ระยะเวลา ปฏิบัติงาน	1. ด้านร่างกาย 2. ด้านจิตใจ 3. ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม 4. ด้านสิ่งแวดล้อม 5. ด้านจิตวิญญาณ 6. ด้านความมั่นคงในชีวิต

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
สุดา มะโนชัย (2554)	คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน เขตเชียงใหม่ 2	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. ระดับตำแหน่ง งาน 6. อัตราเงินเดือน 7. ระยะเวลา ปฏิบัติงาน	1. ด้านร่างกาย 2. ด้านจิตใจ 3. ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม 4. ด้านสิ่งแวดล้อม 5. ด้านจิตวิญญาณ 6. ด้านความมั่นคงในชีวิต
สุทัศน์ ปัญสุวรรณ (2551)	คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการ ราชทัณฑ์ในจังหวัด เชียงใหม่	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. ประสบการณ์ ทำงาน 6. ระดับตำแหน่ง งาน หน้าที่	1. ด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและเป็นธรรม 2. ด้านสภาพการทำงาน ที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ 3. ด้านโอกาสการ ในการพัฒนาขีดความรู้ ความสามารถ 4. ด้านความก้าวหน้า และมั่นคงในการทำงาน 5. ด้านการทำงานร่วม และสัมพันธ์กับบุคคล 6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล 7. ด้านจังหวะชีวิต 8. ด้านลักษณะงานที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
ชนกเนตร วิไชโย (2551)	คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานโรงแรม ในจังหวัดเลย	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ลักษณะ ครอบครัว 5. ระดับการศึกษา 6. ขนาดโรงแรม 7. ตำแหน่งหน้าที่ 8. ประสบการณ์ ทำงาน 9. รายได้	9. ความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กร 1. การจ่ายค่าตอบแทน ที่เหมาะสมและยุติธรรม 2. สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ 3. โอกาสการใช้และพัฒนา ความสามารถ 4. ความมั่นคงและโอกาส ในการเจริญเติบโต 5. สภาพแวดล้อม ทางสังคมภายในที่ทำงาน 6. การปกป้องสิทธิ ของพนักงาน 7. ความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัว 8. ความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กร
พร้อมไพลิน พงษ์ไพบูลย์ (2554)	คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. ระดับตำแหน่ง หน้าที่ 6. เงินเดือน	1. ด้านร่างกาย 2. ด้านจิตใจ 3. ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม 4. ด้านสิ่งแวดล้อม 5. ด้านจิตวิญญาณ 6. ด้านความมั่นคงในชีวิต

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
ธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559)	คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร สถานีวิทยุโทรทัศน์ แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี	7. ระยะเวลา การทำงาน	
		1. เพศ	1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นธรรม
		2. รายได้	2. สิ่งแวดล้อมต้องถูก สุขลักษณะและปลอดภัย
		3. ระดับการศึกษา	3. การพัฒนาความสามารถ ของบุคคล
		4. ตำแหน่ง	4. ความก้าวหน้าและความ มั่นคงในการทำงาน
		5. สายงาน	5. บุรณาการทางสังคม
		6. อายุงาน	6. ระเบียบข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน
		7. ความสมดุลระหว่าง ชีวิตกับการทำงาน	
		8. การปฏิบัติงานในสังคม	

## สรุปตัวแปรในการศึกษา

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะมีการใช้ตัวแปรต้นเป็นรายละเอียดของตัวบุคลากร มีองค์ประกอบดังนี้ เรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน ระยะเวลาการทำงาน ซึ่งก็มีรายละเอียดองค์ประกอบตรงกับผู้ทำการวิจัยในเรื่อง อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทสายงาน ประสบการณ์ทำงาน ระดับรายได้

ส่วนตัวแปรตามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้พูดถึงองค์ประกอบด้านตัวแปรต้น 8 ด้าน ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมและการยอมรับในสังคม ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์

และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ปฏิบัติกับสังคมในชุมชน ในองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้ตัวแปรตามทั้งหมด 6 ด้าน มีองค์ประกอบดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสมดุลชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ตัดตัวแปรด้านลักษณะงานที่ขึ้นอยู่กับฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากทางด้านนี้เป็นเรื่องของการจัดการของบริษัทที่จะต้องดำเนินการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือข้อกำหนดเพื่อให้ถูกต้องก่อนจะดำเนินการธุรกิจได้ จึงไม่ได้เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพนักงานขับรถ ส่วนอีกด้านหนึ่งคือ ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง เป็นด้านที่บริษัทได้กำหนดความชัดเจนต่อการทำเป็นธุรกิจและข้อกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถไว้ชัดเจนตั้งแต่การรับเข้า การตรวจสอบสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม รวมทั้งการฝึกอบรมให้เข้าใจเรื่องกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติได้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ในด้านนี้จึงไม่ได้มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตพนักงานขับรถและปัญหาที่ผู้วิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน ในครั้งนี้ เพียง 6 ด้าน ซึ่งผลที่ได้จะครอบคลุมเหตุปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้ตามงานวิจัยนี้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยจะมีขั้นตอนดังนี้

- ประชากร
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2559 (ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2559) จำนวน 187 คน

ตารางที่ 3 พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)
พนักงานขับรถตู้	75
พนักงานขับรถบัส	112
รวม	187

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จากการศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน มีคำแนะนำและมีรายละเอียด ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย คำถามเรื่องอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทสายงาน ประสบการณ์ในการ ระดับรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นมาตรวัดและให้คะแนนแบบ Rating scale เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชา กรีนพ้อยท์ จำกัด ในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยมีส่วนร่วม และมีลักษณะดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	น้ำหนัก	4	คะแนน
เห็นด้วย	น้ำหนัก	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	น้ำหนัก	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	น้ำหนัก	1	คะแนน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง คุณภาพชีวิตพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 นางศศิธร กุศิริ	รองประธานกรรมการ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด
3.2 นายณฤนาถ สุโรดม	กรรมการผู้จัดการ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด
3.3 นายรุ่งเพชร ไชยพินิจ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายรถเช่า บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด



เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับ บริษัท คมสิงห์ชล จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประชุมกับผู้บริหาร บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด เพื่อขออนุญาตและนำเอกสารแบบสอบถามมาแจกและชี้แจงขอความร่วมมือมายังบุคลากร
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ โดยมอบหมายให้ฝ่ายบุคคล บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด เป็นผู้ดำเนินการแจกเอกสารแบบสอบถาม และเมื่อได้ครบจำนวนเอกสารตามวันเวลาที่กำหนดเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปเป็นจำนวน 187 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์จำนวน 187 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
4. หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้
  - 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากการดำเนินการ
  - 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ
  - 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์
  - 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

2.1 อธิบายลักษณะทั่วไปของประชากรทั้งหมด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

(Descriptive statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานวิจัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิต ได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงแปลความหมายของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับของคุณภาพชีวิตการทำงาน
คะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง	มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง	มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานดี
คะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง	มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานควรปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง	มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต้องปรับปรุง

2.3 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถ บริษัท ศิริราชกรีนพ้อยท์ จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด” มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ประสบการณ์ทำงาน ระดับรายได้ต่อเดือน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด จำนวน 187 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25-35 ปี	40	21.39
36-45 ปี	68	36.36
46-55 ปี	66	35.29
56 ปีขึ้นไป	13	6.95
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคืออายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.29 และมีอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.39

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	53	28.34
สมรส	111	59.36
หย่าร้าง	23	12.30
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.36 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.34 และสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 12.30

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.3	115	61.50
ปวช.-ปวส.	69	36.90
ปริญญาตรี	3	1.60
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3 คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา คือ ระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. คิดเป็นร้อยละ 36.90 และระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามประเภทสายงาน

ประเภทของสายงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานขับรถตู้	75	40.11
พนักงานขับรถบัส	112	59.89
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถบัส คิดเป็นร้อยละ 59.89 รองลงมา คือ พนักงานขับรถตู้ คิดเป็นร้อยละ 40.11

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	99	52.94
5-10 ปี	65	34.76
11-15 ปี	12	6.42
15 ปีขึ้นไป	11	5.88
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี คิดเป็น 34.76 และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.42

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	0	-
10,001-15,000 บาท	45	24.06
15,001-20,000 บาท	121	64.71
20,001-25,000 บาท	21	11.23
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ระดับรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.71 รองลงมา ระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.06 และระดับรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
ขับรถบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	N=187		ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	$\mu$	$\sigma$		
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.83	0.62	ดี	5
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสม ความปลอดภัย และการส่งเสริมสุขภาพ	3.11	0.56	ดี	4
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี	3.20	0.55	ดี	2
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	2.76	0.75	ดี	6
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการ ทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	3.22	0.48	ดี	1
6. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม	3.14	0.44	ดี	3
ภาพรวม	3.04	0.63	ดี	

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.04 ( $\sigma = 0.63$ )  
โดยด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านเปิดโอกาส  
ให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน  
โดยส่วนรวม ด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม  
และเพียงพอ และด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน  
อยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม  
ของผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ( $\sigma = 0.48$ ) รองลงมา คือ  
ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.20

( $\sigma = 0.55$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.76 ( $\sigma = 0.75$ )

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพชีวิต  
การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ด้านค่าตอบแทน  
ที่เป็นธรรมและเพียงพอ (N = 187)

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสม กับความรับผิดชอบต่องาน	3 (1.60)	53 (28.30)	113 (60.40)	18 (9.60)	2.78	0.63	ดี	4
2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับประสบการณ์	2 (1.10)	56 (29.90)	107 (57.20)	22 (11.80)	2.80	0.65	ดี	3
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ มีความพอเพียงสำหรับการดูแล ครอบครัว	2 (1.10)	73 (39.00)	99 (52.90)	13 (7.00)	2.66	0.62	ดี	5
4. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ	5 (2.70)	77 (41.20)	94 (50.30)	11 (5.90)	2.59	0.64	ดี	6
5. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับถูกต้อง	2 (1.10)	23 (12.30)	132 (70.60)	30 (16.00)	3.02	0.57	ดี	2
6. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับตรงเวลา	3 (1.60)	15 (8.00)	130 (69.50)	39 (20.90)	3.10	0.59	ดี	1
ภาพรวม					2.83	0.62	ดี	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ  
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ด้านค่าตอบแทน  
ที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า พนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด มีความคิดเห็น  
เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับตรงเวลาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับถูกต้อง  
และค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับประสบการณ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิต  
การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านสิ่งแวดล้อม  
ที่ถูกลักษณะ ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ (N = 187)

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. บริษัทมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น และสะอาด	-	49 (26.20)	101 (54.00)	37 (19.80)	2.94	0.67	ดี	6
2. บริษัทมีการดูแลตรวจสอบสภาพรถ ให้พร้อมปฏิบัติงาน	-	23 (12.30)	133 (71.10)	31 (16.60)	3.04	0.54	ดี	5
3. บริษัทได้มีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วย ในด้านความปลอดภัยเช่น ถังดับเพลิง ที่ทุบกระจก ขนรองรถไหล ก่อ่งยา	-	14 (7.50)	126 (67.40)	47 (25.10)	3.18	0.55	ดี	2
4. บริษัทได้มีการป้องกันอุบัติเหตุ ในขณะที่ปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย	1 (0.50)	11 (5.90)	135 (72.20)	40 (21.40)	3.14	0.52	ดี	4
5. บริษัทจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพ เพื่อดูแลสุขภาพให้พร้อมทำงาน อย่างปลอดภัย	-	16 (8.60)	125 (66.80)	46 (24.60)	3.16	0.55	ดี	3
6. บริษัทจัดให้มีการควบคุม ความเร็วรถ	1 (0.50)	5 (2.70)	134 (71.70)	47 (25.10)	3.21	0.51	ดี	1
ภาพรวม					3.11	0.56	ดี	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ  
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านสิ่งแวดล้อม  
ที่ถูกลักษณะ ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ของบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด พบว่า  
พนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิต  
ในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทจัดให้มีการควบคุม  
ความเร็วรถเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ บริษัทได้มีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยในด้านความปลอดภัย  
เช่น ถังดับเพลิง ที่ทุบกระจก ขนรองรถไหล ก่อ่งยา และบริษัทจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพ  
เพื่อดูแลสุขภาพให้พร้อมทำงานอย่างปลอดภัย ตามลำดับ



ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน  
ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (N = 187)

ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนา ความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี	ระดับความคิดเห็น				$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรม ฝึกทักษะ สม่ำเสมอ	-	4 (2.10)	121 (64.70)	62 (33.20)	3.31	0.51	ดี	2
2. บริษัทให้ท่านเป็นผู้ตัดสินใจภายใต้ ความรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย	-	15 (8.00)	123 (65.80)	49 (26.20)	3.18	0.56	ดี	4
3. บริษัทมีการทบทวนความรู้เรื่อง กฎจราจรในการขับขี่	-	3 (1.60)	117 (62.60)	67 (35.80)	3.34	0.51	ดี	1
4. บริษัทให้ท่านใช้ความรู้ที่มีกับ การบริการอย่างเต็มที่	-	7 (3.70)	130 (69.50)	50 (26.70)	3.23	0.50	ดี	3
5. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้ สมัครเรียนรู้อื่นๆเพิ่มเติมทางการศึกษา	1 (0.50)	43 (23.00)	108 (57.80)	35 (18.70)	2.95	0.66	ดี	5
ภาพรวม					3.20	0.55	ดี	

จากตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ  
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านเปิดโอกาส  
ให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี พบว่า พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชา  
กรีนพ้อยท์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับดี  
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทมีการทบทวนความรู้เรื่องกฎจราจรในการขับขี่เป็นอันดับหนึ่ง  
รองลงมา คือ บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรม ฝึกทักษะสม่ำเสมอ และบริษัทให้ท่านใช้ความรู้ที่มี  
กับการบริการอย่างเต็มที่ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริม  
ความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (N = 187)

ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริม ความเจริญเติบโตและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. บริษัทให้โอกาสท่าน มีสวอปเลื่อนตำแหน่งจากประสบการณ์	3 (1.60)	62 (33.20)	88 (47.10)	34 (18.20)	2.82	0.74	ดี	2
2. บริษัทให้โอกาสท่านสมัครคัดเลือก ในตำแหน่งงานอื่น ๆ ตามความสามารถ ที่ท่านมี	2 (1.10)	66 (35.30)	80 (42.80)	39 (20.90)	2.83	0.76	ดี	1
3. บริษัทมีการพิจารณาผลปฏิบัติงาน อย่างยุติธรรม	2 (1.10)	69 (36.90)	80 (42.80)	36 (19.30)	2.80	0.75	ดี	3
4. บริษัทมีสวัสดิการความมั่นคง หลังเกษียณ	4 (2.10)	79 (42.20)	65 (34.80)	39 (20.90)	2.74	0.81	ดี	4
5. บริษัทมอบหมายงานให้ท่านเพิ่มขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	5 (2.70)	81 (43.30)	86 (46.00)	15 (8.00)	2.59	0.68	ดี	5
ภาพรวม					2.76	0.75	ดี	

จากตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ  
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านลักษณะงาน  
ที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานขับรถบริษัท ศรีราชา  
กรีนพ้อยท์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี  
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทให้โอกาสสมัครคัดเลือกในตำแหน่งงานอื่น ๆ ตามความสามารถ  
ที่ท่านมีเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ บริษัทให้โอกาสท่านมีสวอปเลื่อนตำแหน่งจากประสบการณ์  
และบริษัทมีการพิจารณาผลปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านลักษณะงานส่งเสริม  
ด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (N = 187)

ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริม ด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. บรรยากาศในการทำงานมีความอบอุ่น และเป็นกันเอง	-	1 (0.50)	112 (59.90)	74 (39.60)	3.39	0.50	ดี	1
2. บริษัทให้ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอ แนวทางป้องกันปัญหางานที่เกิดขึ้น	-	6 (3.20)	142 (75.90)	39 (20.90)	3.18	0.46	ดี	3
3. การปฏิบัติงานท่านได้รับความร่วมมือ กับเพื่อนร่วมงาน	2 (1.10)	7 (3.70)	134 (71.70)	44 (23.50)	3.18	0.54	ดี	4
4. ท่านได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ให้รับผิดชอบในงานชัดเจน	-	7 (3.70)	147 (78.60)	33 (17.60)	3.14	0.44	ดี	5
5. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน	-	3 (1.60)	138 (73.80)	46 (24.60)	3.23	0.46	ดี	2
ภาพรวม					3.22	0.48	ดี	

จากตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ  
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านลักษณะงาน  
ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์  
จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า บรรยากาศในการทำงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา  
คือ มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และบริษัทให้ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอ  
แนวทางป้องกันปัญหางานที่เกิดขึ้น ตามอันดับ

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ คุณภาพชีวิต  
การทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านความสมดุล  
ระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (N = 187)

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม	ระดับความคิดเห็น				$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านได้รับมอบหมายงานประจำวัน อย่างเหมาะสม	-	6	147	34	3.15	0.44	ดี	2
2. ท่านได้จัดสรรเวลาในการทำงาน ตามลำดับความสำคัญของงานได้ ด้วยตัวเอง	-	10	145	32	3.12	0.46	ดี	4
3. ท่านสามารถจัดเวลาปฏิบัติงานกับเวลา พักผ่อนได้เหมาะสม	2	3	148	34	3.14	0.47	ดี	3
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงเวลา ตามความรับผิดชอบต่องานทุกวัน	-	2	147	38	3.19	0.42	ดี	1
5. ท่านสามารถจัดเวลาให้กับครอบครัว ได้เหมาะสม	1	4	161	21	3.08	0.39	ดี	5
ภาพรวม					3.14	0.44	ดี	

จากตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม พบว่า พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตรงเวลาตามความรับผิดชอบต่องานทุกวัน รองลงมา คือ ได้รับมอบหมายประจำวันอย่างเหมาะสม และสามารถจัดเวลาปฏิบัติงานกับเวลาพักผ่อนได้เหมาะสมตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\mu$	$\sigma$	แปลความ
25-35ปี	3.11	0.32	ดี
36-45ปี	3.03	0.23	ดี
46-55ปี	3.00	0.27	ดี
56 ปีขึ้นไป	3.08	0.39	ดี

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานขับรถทุกช่วงอายุมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละช่วงอายุ พบว่า พนักงานขับรถที่มีอายุ 25-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง ( $\mu = 3.11$ ,  $\sigma = 0.32$ ) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป ( $\mu = 3.08$ ,  $\sigma = 0.39$ )

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\mu$	$\sigma$	แปลความ
โสด	3.04	0.26	ดี
สมรส	3.04	0.29	ดี
หย่าร้าง	3.03	0.27	ดี

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานขับรถทุกสถานภาพมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง ( $\mu = 3.04$ ,  $\sigma = 0.26$ ) รองลงมาคือ สถานภาพสมรสมีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.04$ ,  $\sigma = 0.29$ )

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\mu$	$\sigma$	แปลความ
ต่ำกว่า ม.3	3.05	0.30	ดี
ปวช-ปวส	3.00	0.22	ดี
ปริญญาตรี	3.36	0.24	ดี

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานขับรถทุกระดับการศึกษามีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง ( $\mu = 3.36$ ,  $\sigma = 0.24$ ) รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3 ที่มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.05$ ,  $\sigma = 0.30$ )

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามประเภทของสายงาน

ประเภทของสายงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลความ
พนักงานขับรถตู้	3.07	0.26	ดี
พนักงานขับรถบัส	3.01	0.29	ดี

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามประเภทของสายงาน พบว่า พนักงานขับรถทุกประเภทสายงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละประเภทของสายงานแล้ว พบว่า พนักงานขับรถตู้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง ( $\mu = 3.07$ ,  $\sigma = 0.26$ ) รองลงมา คือ พนักงานขับรถบัส มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.01$ ,  $\sigma = 0.29$ )

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลความ
ต่ำกว่า 5 ปี	2.99	0.26	ดี
5-10 ปี	3.07	0.28	ดี
11-15 ปี	3.11	0.36	ดี
15 ปีขึ้นไป	3.23	0.27	ดี

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานของพนักงานขับรถมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบประสบการณ์ทำงานแล้ว พบว่า พนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง ( $\mu = 3.23$ ,  $\sigma = 0.27$ ) รองลงมา คือ พนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.11$ ,  $\sigma = 0.36$ )

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	$\mu$	$\sigma$	แปลความ
10,001-15,000 บาท	3.08	0.25	ดี
15,001-20,000 บาท	3.05	0.30	ดี
20,001-25,000 บาท	2.89	0.14	ดี

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนของพนักงานขับรถมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบระดับรายได้ต่อเดือนแล้ว พบว่า พนักงานขับรถที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาทขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง ( $\mu = 3.08$ ,  $\sigma = 0.25$ ) รองลงมา คือ พนักงานขับรถที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.05$ ,  $\sigma = 0.30$ )

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ประสบการณ์ทำงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด จำแนกเป็นพนักงานขับรถผู้ จำนวน 75 คน และพนักงานขับรถบัส จำนวน 112 คน รวม 187 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งจากแบบสอบถามที่แจกทั้งหมดจำนวน 187 ฉบับ ได้รับคืน และเป็นฉบับที่สมบูรณ์ 187 ฉบับ คิดเป็น 100% การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้ อธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ Compare mean

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด” ครั้งนี้ พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.36 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถบัส จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 59.89 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71



2. ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ในภาพรวม พบว่า

2.1 ด้านลักษณะงานส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า

1) บรรยากาศในการทำงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง 2) มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วม 3) บริษัทให้ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางป้องกันปัญหาทางานที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับดี

2.2 ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี พบว่า

1) บริษัทมีการทบทวนความรู้เรื่องกฎจราจรในการขับขี่ 2) บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรม ฝึกทักษะสม่ำเสมอ 3) บริษัทให้ท่านใช้ความรู้ที่มีกับการบริการอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับดี

2.3 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม พบว่า 1) สามารถปฏิบัติงานได้ตรงเวลาตามความรับผิดชอบต่องานทุกวัน 2) ได้รับมอบหมายประจำวันอย่างเหมาะสม 3) สามารถจัดเวลาปฏิบัติงานกับเวลาพักผ่อนได้เหมาะสม อยู่ในระดับดี

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ พบว่า

1) บริษัทจัดให้มีการควบคุมความเร็วรถ 2) บริษัทได้มีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยในด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ที่ทุบกระจก ขนรอรถไหล กล้องยา 3) บริษัทจัดให้มีการตรวจสุขภาพเพื่อดูแลสุขภาพให้พร้อมทำงานอย่างปลอดภัย อยู่ในระดับดี

2.5 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า 1) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับตรงเวลา 2) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับถูกต้อง 3) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับประสบการณ์ อยู่ในระดับดี

2.6 ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า 1) บริษัทให้โอกาสสมัครคัดเลือกในตำแหน่งงานอื่น ๆ ตามความสามารถที่ท่านมี 2) บริษัทให้โอกาสท่านมีสอเปลี่ยนตำแหน่งจากประสบการณ์ 3) บริษัทมีการพิจารณาผลปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับดี

3. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด พบว่า อายุ 25-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าทุกช่วงอายุ สถานภาพโสด มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าสถานภาพสมรสและหย่าร้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าทุกระดับการศึกษา พนักงานขับรถผู้มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานขับรถบัส ประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าทุกช่วงประสบการณ์ รายได้ 10,001-15,000 บาทขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าทุกระดับรายได้

## อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีน พ้อยท์ จำกัด” จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีน พ้อยท์ จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท ศรีราชากรีน พ้อยท์ จำกัด เป็นบริษัทที่เก่าแก่ เปิดมาแล้ว 23 ปี ได้มีการปรับปรุงแก้ไขมาต่อเนื่อง โดยเฉพาะโครงสร้างการบริหารมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยแยกสายธุรกิจรถเช่าออกมา อย่างเห็นได้ชัดตามรายละเอียดประวัติของ บริษัท ศรีราชากรีน พ้อยท์ จำกัด และยังได้รับการรับรองระบบ ISO ทั้งด้านคุณภาพความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม และยังได้มีการพัฒนาศูนย์ฝึกอบรมทักษะมืออาชีพ โดยมุ่งมั่นสอนงานให้พนักงานขับรถของบริษัทมีคุณภาพและการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าจนเป็นที่ยอมรับของบริษัทลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในการเลือกใช้งานบริการของ บริษัท ศรีราชากรีน พ้อยท์ จำกัด เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีน พ้อยท์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานออกมาอยู่ในระดับที่ดี แต่พบว่าผู้มีอายุมาก มีประสบการณ์สูง และมีสถานภาพสมรส มีภาระทางครอบครัว จะมีเวลาและการทุ่มเทต่องาน น้อยกว่าคนที่มีอายุน้อย มีสถานะ โสด เนื่องจากคนอายุน้อยและ โสดทุ่มเทงานได้อย่างเต็มที่ และทำงานได้เที่ยววิ่งมากกว่า รวมทั้งงานเที่ยวพิเศษหรือทำงานในวันหยุดได้อีกด้วย จึงมีรายได้ที่ดีกว่าผู้มีประสบการณ์และสูงอายุ ยังพบว่าคนที่มีวุฒิการศึกษาสูงระดับปริญญาตรีทำงานได้ดีกว่าผู้มีวุฒิน้อย เนื่องจากมีหลักคิดและการทำงานอย่างมีแบบแผนที่ดี และได้มีโอกาสสมัครงาน ในตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของพิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน และงานวิจัยของธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากร สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีน พ้อยท์ จำกัด ในรายด้านสามารถแยกวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1.1 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีน พ้อยท์ จำกัด ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับดี โดยสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของพิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553) พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับดีมาก และยังคงสอดคล้อง

กับผลการศึกษาของชัยญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี ที่กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย สรุปว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีความรู้สึกถึงความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับตามความเหมาะสมของความรับผิดชอบของงานตามประสบการณ์ พอเพียงสำหรับการดูแลครอบครัว เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ และได้รับค่าตอบแทนถูกต้องตรงเวลาอีกด้วย

1.2 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553) พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับดีมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี ที่กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ ซึ่งคือ สภาพการทำงานต้องมีลักษณะที่ไม่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยด้วย สรุปว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีความรู้สึกว่าเป็นบริษัทมีการดูแลใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน โดยบริษัทมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นและสะอาด มีการดูแลตรวจสภาพรถให้พร้อมปฏิบัติงาน มีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยด้านความปลอดภัย มีการป้องกันอุบัติเหตุ ในขณะที่ปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย จัดให้มีการตรวจสุขภาพเพื่อดูแลสุขภาพให้พร้อมทำงานอย่างปลอดภัย และมีการจัดให้มีการควบคุมความเร็วรถด้วย

1.3 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553) พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับดีมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี ที่กล่าวว่า งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย สรุปได้ว่า พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีความรู้สึกถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ

ที่มีบทบาทต่อบริษัทและลูกค้า ทำให้พนักงานขับรถมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในตำแหน่งนี้ โดยบริษัทจัดให้มีการฝึกอบรม ฝึกทักษะสม่ำเสมอ มีการทบทวนความรู้เรื่องกฎจราจรในการขับขี่ ให้ใช้ความรู้ที่มีในการบริการอย่างเต็มที่ และเปิดโอกาสให้ได้สมัครเรียนรู้อื่นๆเพิ่มเติมทางการศึกษาด้วย

1.4 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชิตพงษ์ สีสะไพล (2553) พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับดีมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี โดยรวม อยู่ในระดับดี ที่กล่าวว่า นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงาน และสมาชิกในครอบครัวของตน สรุปได้ว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีความรู้สึกถึงความยุติธรรมที่ได้รับการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน และความเสมอภาคในการให้โอกาสแก่บุคลากรได้ก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ

1.5 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชิตพงษ์ สีสะไพล (2553) พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับดีมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี โดยรวม อยู่ในระดับดี ที่กล่าวว่า งานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม สรุปได้ว่า พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีความสุขกับบรรยากาศในการทำงานที่ความอบอุ่น และเป็นกันเอง มีมนุษย์สัมพันธ์อันดีต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน พนักงานขับรถมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางป้องกันปัญหางานที่จะเกิดขึ้น ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าให้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจนด้วย

1.6 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชิตพงษ์ สีสะไพล (2553) พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับดีมาก

และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี ที่กล่าวว่า เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กร อย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการทำงานมากเกินไป ด้วยการมอบหมายงานประจำวันอย่างเหมาะสม การจัดสรรเวลาในการทำงานตามลำดับความสำคัญ การจัดการเวลาปฏิบัติงานกับเวลาพักผ่อนได้เหมาะสม และการจัดเวลาให้ครอบครัวได้อย่างเหมาะสมด้วย

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชา กรีนพ้อยท์ จำกัด จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ประสบการณ์ทำงาน ระดับรายได้

2.1 จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่า พนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ทุกช่วงอายุมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละช่วงอายุ พบว่า พนักงานขับรถที่มีอายุ 25-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรักษนก บูรธานี (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล จำกัด ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกับพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชา กรีนพ้อยท์ จำกัด ช่วงอายุ 25-35 ปี ระดับดีที่หนึ่ง เนื่องจากว่ายังมีอายุที่ไม่มากนัก และแข็งแรง เป็น โสด มุ่งมั่นต่อการทำงานสร้างตัว จึงเป็นช่วงที่เหมาะสมที่สุด

2.2 จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวมพบว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชา กรีนพ้อยท์ จำกัด ทุกสถานภาพ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละสถานภาพ พบว่า สถานภาพ โสดมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูง เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิรภัทร กาญจนโชติชนกุล (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อายุ สถานภาพระยะเวลาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสถานภาพความเป็น โสดทำให้เกิด ความคล่องตัวและสะดวกต่อการทำงานเต็มที่โดยยังไม่มีภารกิจครอบครัวและยังสามารถดำรงชีวิต อย่างเพียงพอกับรายได้ด้วย

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชา กรีนพ้อยท์ จำกัด ทุกช่วงระดับการศึกษามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษา พบว่า พนักงานขับรถที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิต การทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย

จังหวัดจันทบุรี ระดับปริญญาตรีมีชีวิตที่ดี ซึ่งต่อเนืองมาจากคนมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ทักษะการตัดสินใจดีกว่าคนที่มียุติต่ำกว่า จึงสามารถทำงานได้ดีที่สุด

2.4 จำแนกตามสายงาน ในภาพรวมพบว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ทุกสายงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละสายงานพบว่า พนักงานขับรถมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนั แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี พบว่า ทุกสายงานมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีไม่แตกต่างกัน ในพนักงานขับรถคุณภาพชีวิตของคนอยู่ที่ทักษะความถนัด จึงออกมาในระดับดีไม่ต่างกัน

2.5 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวมพบว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ทุกประสบการณ์มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบแต่ละช่วงประสบการณ์ พบว่า พนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ทำงาน 15 ปี ขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนั แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประสบการณ์การทำงานแต่ละช่วงอยู่ในระดับดีไม่แตกต่างกัน ซึ่งก็หมายถึงอายุงานแต่ละช่วงมีความสามารถและการปฏิบัติงานได้ไม่แตกต่างกัน

2.6 จำแนกตามระดับรายได้ ในภาพรวมพบว่าพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ทุกระดับของรายได้ พบว่า พนักงานขับรถมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบระดับรายได้ต่อเดือนแล้ว พบว่า พนักงานขับรถที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค พบว่า รายได้โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งก็หมายความว่าระดับรายได้ของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด มีระดับรายได้ที่ดีและพอเพียงต่อการดำรงคุณภาพชีวิตที่ดีได้

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีต่ออยู่ 3 อันดับหลัง ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการพัฒนาความสามารถ และให้มีการเสนอเลื่อนตำแหน่งหรือสมัครในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยมีขบวนการส่งเสริม และให้โอกาสอย่างชัดเจน เช่น กำหนดปีละ 2 ครั้ง เดือนมกราคม และเดือนมิถุนายน โดยสื่อสาร ให้ทราบนโยบายนี้โดยทั่วถึงและเข้าใจกันทุกคน
2. บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านเพิ่มสวัสดิการ ของพนักงานขับรถเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มค่าเที่ยวรถหรือการหาเที่ยววิ่งในงานพิเศษ เช่น วันหยุด รับงานการท่องเที่ยวเพิ่ม โดยให้ทำงานล่วงเวลาหรือเงินพิเศษเป็นครั้ง ๆ เพื่อเป็นรายได้เสริม
3. บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการดูแล ค้ำครองความปลอดภัยแก่พนักงานขับรถทั้งก่อนและหลังปฏิบัติงานในพื้นที่โดยมีประกันอุบัติเหตุ และประกันสุขภาพตามความเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบและความเสี่ยง

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ควรมีการส่งเสริมอาชีพให้พนักงานขับรถยามว่าง และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจการดำเนินชีวิตด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ เพื่อใช้เหมาะสมกับค่าครองชีพปัจจุบันที่จะส่งเสริมให้พนักงานขับรถบริษัท มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
2. ควรตั้งคณะกรรมการกองทุนหรือสวัสดิการด้านทุนการศึกษาบุตรธิดาพนักงานขับรถ ให้มีโอกาสดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้ที่สูงขึ้น และช่วยให้คุณภาพชีวิตครอบครัวพนักงานขับรถ ทางอ้อมดียิ่งขึ้น
3. ส่งเสริมให้พนักงานขับรถทุกคนได้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาหลักสูตร หลังส่งเสริมให้มีการเรียนต่อหรือส่งเสริมให้มีการเรียนเสริมอาชีพ ทั้งด้านเครื่องยนต์และไฟฟ้า หรือระบบแอร์ เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถเป็นช่องทางให้มีโอกาสได้เลือกตำแหน่งงานอื่น ๆ ต่อไป

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้ทราบเหตุผลและความต้องการ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถของ บริษัท ศรีราชากรีนฟ้อยท์ จำกัด ได้ตรงประเด็น ในอีกหลายมิติ สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์โดยตรงของพนักงานขับรถและบริษัทและด้านการให้บริการลูกค้าอย่างพึงพอใจ และเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร

2. ควรศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่น ๆ เช่นเช่นตัวแปรด้านอุบัติเหตุ ด้านค่านิยมองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ให้มีความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงงานต่าง ๆ ในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลอย่างชัดเจน



## บรรณานุกรม

- กริชเพชร ชัยช่วย. (2544). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษฎา พงษ์รินทร์. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานขับรถ พนักงานคุ้มกัน และหัวหน้าประจำรถยนต์คุ้มกันทรัพย์สินมีค่าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา ดิษเจริญ. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กীরดี อินทปิ่น. (2545). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทสยามบรรจุภัณฑ์ จำกัด*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- จิรภัทร กาญจนโชติชนกุล. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จีระ หงส์ลดารมย์. (2533). ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจไทย. *วารสารคน*, 1(4), 27-28
- เจษฎา ธรรมขันติพงศ์. (2544). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาค 3 จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนกเนตร วิไชโย. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2536). *พฤติกรรมในองค์การ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เชี่ยวชาญ อาศวัตถกุล. (2530). *มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- ณิชา ตันบุญต่อ. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2530). *ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 4* (หน้า 266-267). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2532). *การบริหารบุคคลในแนวทางใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญลักษณ์ ปรางจันทร์. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. (2533). *มิติใหม่ของแผนพัฒนาบุคลากร*. *จุฬาลงกรณ์สาร*, 2(8), 203.
- นฤมล มีเพียร. (2541). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน*. *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*, 1, 5-12.
- บุษยาณี จันทร์เจริญสุข. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันของคณาจารย์ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเสริฐ กลิ่นหอม. (2543). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จเครือซีเมนต์ไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. *วารสารเพื่อการพัฒนาผลผลิต*, 2(7), 23.
- พร้อมไพลิน พงษ์ไพบูลย์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่แฟรชมิลค์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พลดา เดชพลมาตย์. (2538). *บทบาทสหภาพแรงงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้าง*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชิตพงษ์ สีสะไพล. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พินันต์ พรประสิทธิ์. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิไลสรร แดงสะอาด. (2532). *คุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือ*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. (2542). *การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนัสวี ชาติสีห์. (2539). *การเพิ่มผลผลิตกับคุณภาพชีวิตการทำงาน*. *วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต*, 1(1), 33-34.
- รักษนก บูรธานี. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบริษัท คู่อิงเวล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- วไลพร เจริญพร. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมยศ นาวิการ. (2537). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- สันติ บางอ้อ. (2540). *การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน*. *วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต*, 2(2), 39-40.

- สิทธิชัย อุตระกุล. (2539). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สืบศักดิ์ สืบสกุล. (2542). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยทวารวดี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาครุศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดา มะโนชัย. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทัศน์ ปัญสุวรรณ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุนนทิพย์ ใจเหล็ก. (2541). *การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพของชีวิตการทำงานของลูกจ้างในบริษัทไทยกับลูกจ้างในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น*. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์, คณะสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัครพล ประดิษฐ์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท วิกฟงแพ็คเก็จจิ้ง จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อาจศึก งอพา. (2542). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในเขตอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Walton, R. (1974). Improving the quality of work life. *Harvard Bussiness Review*, 15(3), 33-34.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด

คำแนะนำ แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชา กรีนพ้อยท์ จำกัด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด

คำชี้แจง ตอบคำถามข้างล่างนี้ โดยทำเครื่องหมาย X หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. อายุ

(1) 25-35 ปี

(2) 36-45 ปี

(3) 46-55 ปี

(4) 56 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพสมรส

(1) โสด

(2) สมรส

(3) หย่าร้าง

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่า ม.3

(2) ปวช.-ปวส.

(3) ปริญญาตรี

4. ประเภทของสายงาน

(1) พนักงานขับรถตู้

(2) พนักงานขับรถบัส

5. ประสบการณ์ทำงาน

(1) ต่ำกว่า 5 ปี

(2) 5-10 ปี

(3) 11-15 ปี

(4) 15 ปีขึ้นไป

6. ระดับรายได้ต่อเดือน (เงินเดือน+ค่าเที่ยววิ่ง+ค่าดูแลรถ)

(1) ไม่เกิน 10,000 บาท

(2) 10,001-15,000 บาท

(3) 15,001-20,000 บาท

(4) 20,001-25,000 บาท

(5) มากกว่า 25,001 บาท

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตที่ทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด  
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องทางขวามือที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

คุณภาพชีวิตที่ทำงานของบุคลากร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ				
1.1 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสม กับความรับผิดชอบต่องาน				
1.2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับประสบการณ์				
1.3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ มีความพอเพียงสำหรับการดูแลครอบครัว				
1.4 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ				
1.5 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับถูกต้อง				
1.6 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับตรงเวลา				
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ				
2.1 บริษัทมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น และสะอาด				
2.2 บริษัทมีการดูแลตรวจสภาพรถ ให้พร้อมปฏิบัติงาน				
2.3 บริษัทได้มีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วย ในด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ที่ทุบกระจก ขอนรองรถไหล กล่องยา				
2.4 บริษัทได้มีการป้องกันอุบัติเหตุ ในขณะที่ปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัย				

คุณภาพชีวิตที่ทำงานของบุคลากร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2.5 บริษัทจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพเพื่อ ดูแลสุขภาพให้พร้อมทำงานอย่างปลอดภัย				
2.6 บริษัทจัดให้มีการควบคุมความเร็วรถ				
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนา ความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี				
3.1 บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรม ฝึกทักษะ สม่ำเสมอ				
3.2 บริษัทให้ท่านเป็นผู้ตัดสินใจภายใต้ ความรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย				
3.3 บริษัทมีการทบทวนความรู้เรื่องกฎ จราจรในการขับขี่				
3.4 บริษัทให้ท่านใช้ความรู้ที่มี กับการบริการอย่างเต็มที่				
3.5 บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้สมัคร เรียนรู้เพิ่มเติมทางการศึกษา				
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริม ความเจริญเติบโตและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน				
4.1 บริษัทให้โอกาสท่าน มีสอบเลื่อนตำแหน่งงานจากประสบการณ์				
4.2 บริษัทให้โอกาสท่านสมัครคัดเลือก ในตำแหน่งงานอื่น ๆ ตามความสามารถ ที่ท่านมี				
4.3 บริษัทมีการพิจารณาผลปฏิบัติงาน อย่างยุติธรรม				
4.4 บริษัทมีสวัสดิการความมั่นคง หลังเกษียณ				



คุณภาพชีวิตที่ทำงานของบุคลากร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4.5 บริษัทมอบหมายงานให้ท่านเพิ่มขึ้นโดยเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน				
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้าน บูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน				
5.1 บรรยากาศในการทำงาน มีความอบอุ่นและเป็นกันเอง				
5.2 บริษัทให้ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอ แนวทางป้องกันปัญหาทางานที่เกิดขึ้น				
5.3 การปฏิบัติงานท่านได้รับความร่วมมือ กับเพื่อนร่วมงาน				
5.4 ท่านได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ให้รับผิดชอบในงานชัดเจน				
5.5 ท่านมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน				
6. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวม				
6.1 ท่านได้รับมอบหมายงานประจำวันอย่าง เหมาะสม				
6.2 ท่านได้จัดสรรเวลาในการทำงาน ตามลำดับความสำคัญของงานได้ด้วยตนเอง				
6.3 ท่านสามารถจัดเวลาปฏิบัติงาน กับเวลาพักผ่อนได้เหมาะสม				
6.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงเวลาตาม ความรับผิดชอบต่องานทุกวัน				
6.5 ท่านสามารถจัดเวลาให้กับครอบครัวได้ เหมาะสม				

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลากรอกแบบสอบถาม

บุญรอด อินคามณี

ตอนที่ 3 โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.....

.....

.....

2.....

.....

.....

3.....

.....

.....

4.....

.....

.....

5.....

.....

.....

6.....

.....

.....