

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ตรีศึกษา:
บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

ประไพ สาลี

26 ม.ค. 2558

347780

งานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

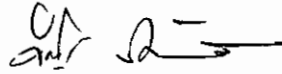
คณะกรรมการจัดการและการทำงาน มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ประไพ สาลี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

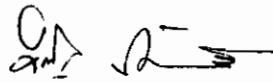
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

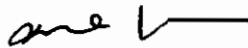
(ดร.ชนิษฐา ภัคดีวงษ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์



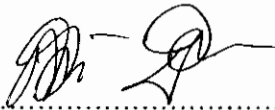
.....ประธาน

(ดร.ชนิษฐา ภัคดีวงษ์)



.....กรรมการ

(ดร.พรรัตน์ แสงหาญ)



.....กรรมการ

(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชณี นนทศักดิ์)

วันที่ 29 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ขนิษฐา ภักดีวงษ์ ผู้ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้ความรู้ คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการศึกษานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ ทำให้การศึกษานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนเจ้าของผลงานเขียนในหนังสือ วารสาร บทความในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่านที่ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้า รวมถึงได้อ้างอิงผลงานทางวิชาการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเรียบเรียงการศึกษานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล ตลอดจนถึงผู้ช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และเพื่อน ๆ ที่ให้กำลังใจ และคอยช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา คุณค่าและประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบความดีทั้งหมดนี้มาเป็นคุณแก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้วางการศึกษาอันเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตกับผู้เขียน ส่วนข้อบกพร่องทั้งหลายผู้เขียนขอน้อมรับและกราบขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ประไพ สาลี

53920145: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ประไพ สาลี: การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท
มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด (THE SURVEY OF QUALITY OF WORKLIFE IN THE
WORKPLACE : A CASE STUDY OF MURAKAMI AMPAS (THAILAND) CO., LTD)
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ขนิษฐา ภักดีวงษ์, Ph.D., 88 หน้า, ปี พ.ศ. 2555.

การศึกษาเรื่องการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท
มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตใน
การทำงาน of พนักงาน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด และ
ระดับตำแหน่งงาน วิธีการศึกษา ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
จำนวน 466 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ
ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 216 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่
ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาโดยอาศัยแนวคิดและจากเอกสารงานวิจัย สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T
การทดสอบค่า F สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์หาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
การทดสอบโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราด ได้ค่าความเชื่อมั่น
เท่ากับ 0.915

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดย
เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ($\bar{X} = 4.08$) ด้านสภาพแวดล้อมในการ
ทำงานที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.95$) และด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตและทำงาน ($\bar{X} = 3.61$)
และจากผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ของพนักงาน

53920145: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE
MANAGEMANT)

KEYWORDS: QUALITY OF WORKLIFE/ OF OFFICERS

PRAPAI SALEE: THE SURVEY OF QUALITY OF WORKLIFE IN THE
WORKPLACE: A CASE STUDY OF MURAKAMI AMPAS (THAILAND) CO.,LTD)

ADVISOR: KHANITTHA PAKDEEWONG, Ph.D., 88 P. 2012.

The study on the survey of quality of worklife in workplace: a case study of Murakami Ampas (Thailand) Co.,Ltd. aimed at a study of 1. The level of quality of worklife of employees 2. The factors affecting to a quality of worklife of employees which can be classified in different personal factors , e.g. sex, age, duaration of work, level of education, affiliation and level of work position. This was a survey research conducted upon 466 sampling that were employees. It uses purposive sampling by using Yamane's sampling technique to 216 purposive samples. The instruments used in this study are questionnaires which were made and developed by researchers based on conceptual frameworks and documentary research. Descriptive statistics were used in analyzing information are Frequency, Percentage, Means, Standard Deviation, t-Test, F-test. Inferential statistics used in analyzing level of quality of worklife of employees was Cronbach's Alpha Coefficient which reliability value is 0.915

The research result showed that the level of quality of worklife of employees on average was at the good level ($\bar{X} = 3.56$) Considering by factors, the samplings had the quality of worklife by the three first factors ranked respectively as follows: Pride in organization ($\bar{X} = 4.08$) Safe working environment ($\bar{X} = 3.95$) and Balance between work and living ($\bar{X} = 3.61$). The personal factor had no relationship with the quality of worklife of employees.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การ.....	11
แนวคิด และทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย.....	38
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ประเด็นที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	42
ประเด็นที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	44
ประเด็นที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	53
ประเด็นที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
อภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก.....	75
ภาคผนวก ข.....	83
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของจำนวนพนักงานบริษัท นูราคามี แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด	38
2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จากแนกข้อมูลส่วนบุคคล.....	42
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกเป็นรายด้าน	44
4	อัตราค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ	45
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย.....	46
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพ.....	47
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน.....	48
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร.....	49
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านการบริหารงานที่เสมอภาค และเป็นธรรม.....	50
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน.....	51
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กร.....	52
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	53
13	ผลการวิเคราะห์ t-Test Independent Sample ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามเพศ.....	53
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามอายุ.....	54
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	55
17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	55
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามระดับการศึกษา.....	56
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนงานที่สังกัด.....	57
21 ผลการวิเคราะห์ t-Test independent sample ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามส่วนงานที่สังกัด.....	57
22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	58
23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามระดับตำแหน่งงาน.....	58
24 สรุปข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานให้ดีขึ้น.....	59
25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	64
26 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานและงานวิจัยที่สนับสนุน.....	65

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 อัตราการหยุดงานและอัตราการทำงานล่วงเวลาของพนักงานปี 2009-2012	5
2 อัตราการลาออกของพนักงาน ปี 2009-2012	5
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
4 โครงสร้างองค์การของบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด	12

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่ประเทศไทยกำลังเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community: AEC) ในปี 2558 โดยวัตถุประสงค์ เพื่อยกระดับความร่วมมือภายในภูมิภาคอาเซียน ให้เป็น “ตลาดและฐานการผลิตเดียว” ซึ่งจะช่วยสร้างความเป็นปึกแผ่นทางเศรษฐกิจภายในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มบทบาทและอำนาจต่อรองของกลุ่มสมาชิกอาเซียนในเวทีเศรษฐกิจโลกมากขึ้น ความร่วมมือที่จะเกิดขึ้นไม่ใช่เพียงการเปิดเสรีการค้าเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการเปิดเสรีทางการลงทุน การเคลื่อนย้ายเงินทุนเสรี การบริการ และยังรวมไปถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานด้วย (The ASEAN Secretariat, 2012)

และเพื่อให้ประเทศมีความพร้อมสำหรับก้าวไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์การ และเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการพัฒนาจะเป็นไปในแนวทางที่ยั่งยืนและสร้างความสุขให้กับคนไทย จะเห็นได้จากการเปลี่ยนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 สู่วisionพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 แผนดังกล่าวทางภาครัฐก็ยังคงยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และ “สร้างสมดุลการพัฒนา” มาใช้เป็นแนวคิดหรือหลักการในการจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ซึ่งมีการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างรอบด้านและวางจุดยืนในการพัฒนาระยะยาว โดยเน้นคนเป็นศูนย์กลางพัฒนา บนพื้นฐานของเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานพัฒนาการ, 2555)

หากจะพัฒนาประเทศไทยให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันต่าง ๆ ภายในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์จะเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันการพัฒนาต่าง ๆ ของประเทศ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเป็นหลักประกันในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในประเทศอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง (จำเนียร จวงตระกูล, 2553)

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรง ตลอดจนความจำเป็นต่าง ๆ ในข้างต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุก ๆ อุตสาหกรรมในประเทศไทย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ ในประเทศไทยถือเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ จึงส่งผลให้ประชากรในประเทศมีรายได้จากอุตสาหกรรมนี้เป็นจำนวนมาก เห็นได้จากในปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ มีมูลค่าการส่งออกรวม 22,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ แบ่งเป็นมูลค่าการส่งออกสินค้ายานยนต์ 12,340 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ มูลค่าการส่งออกส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ 9,721 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และได้คาดการณ์ว่า อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์จะฟื้นตัวและเติบโตขึ้นหลังจากเผชิญกับภาวะน้ำท่วมใหญ่เมื่อปลายปีที่ผ่านมา โดยตั้งเป้าหมายว่า ในปี พ.ศ. 2555 การส่งออกสินค้ายานยนต์จะมีมูลค่ากว่า 13,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.9 และการส่งออกส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์จะมีมูลค่ากว่า 10,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 (ภูมิ สารผล, 2555)

กระทรวงอุตสาหกรรม (2554) มีการคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมยานยนต์ ปี พ.ศ. 2555 จะมีรถยนต์ผลิตในประเทศประมาณ 2,000,000 คัน โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 33 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา อันเป็นผลจากการลงทุนผลิตรถยนต์รุ่นใหม่และรถยนต์ยี่ห้อใหม่ที่เริ่มผลิตในประเทศ เพื่อจำหน่ายในประเทศและส่งออกไปประเทศสำคัญในเอเชีย ตลอดจนการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมรถยนต์ภายหลังจากปัญหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นช่วงปลายปี 2554 ในหลายพื้นที่ของประเทศ และมาตรการกระตุ้นยอดจำหน่ายจากนโยบายรถยนต์คันแรกของภาครัฐ รวมไปถึงกระแสนิยมในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานสำหรับรถยนต์นั่งประหยัดพลังงานมาตรฐานสากล (ECO CAR) ซึ่งจะได้รับประโยชน์ทางภาษีสรรพากรถึง 17 % อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัจจัยเสี่ยงเรื่องของอัตราดอกเบี้ยและราคาน้ำมัน ที่อาจส่งผลกระทบต่อทางเลือกซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคในระยะยาว

กรณ์ จาติกวณิช (2553) กล่าวไว้ว่า ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศนั้น จะใกล้ถึงจุดอิ่มตัว แต่ในตลาดอาเซียน พบว่า ค่าเฉลี่ยในอาเซียนมีรถยนต์ใช้ 49 คันต่อประชากร 1,000 คน และเมื่อมองเป็นรายประเทศ เช่น เวียดนาม มีสัดส่วนการใช้รถยนต์อยู่ที่ 5 คันต่อประชากร 1,000 คน และในพม่ามีสัดส่วนการใช้รถยนต์อยู่ที่ 4 คันต่อประชากร 1,000 คน ซึ่งตัวเลขดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ตลาดยานยนต์ใน AEC ยังมีโอกาสเติบโตได้อีกมาก

จากแนวโน้มในการเติบโตของ อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ประเทศไทย จึงจำเป็นต้องเร่งเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะมาถึงนี้

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมต่าง ๆ จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการพัฒนาอยู่เสมอก็ตาม แต่สิ่งเหล่านั้นยังสามารถลอกเลียนแบบได้ง่าย ซึ่งหลาย ๆ

องค์กรที่มีความพร้อมในด้านการเงินก็สามารถจัดหาหรือครอบครองได้ นั่นก็หมายความว่า ทุก ๆ องค์กร ก็จะไม่มีความแตกต่างกันมากนักในเรื่องของเทคโนโลยี แต่สิ่งที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้นั้น คือ “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เพราะ คนถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญของประเทศ และยังเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการดูแลให้ความสำคัญเรื่อง ทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องสร้างความแตกต่าง ทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานที่มีคุณภาพ ไม่โยกย้ายไปจากองค์กร ท่ามกลางการเปิดตลาดเสรีแรงงาน และเมื่อรักษานักงานให้อยู่ในองค์กรได้แล้วนั้น ทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะสิ่งที้องค์กรจะได้รับเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การที่พนักงานเหล่านั้นจะส่งมอบคุณค่าแก่องค์กร และลูกค้า ซึ่งจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขันได้ในที่สุด

ดังนั้นองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องพึงพาอาศัยกำลังคนซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ ถ้านำไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ ได้รับการเรียนรู้ สะสมประสบการณ์จากการทำงาน ทำให้มีประสบการณ์ และมีคุณค่าในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การให้ความสำคัญในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นคน และทำให้บุคลากรเหล่านั้นได้รับผลประโยชน์อย่างเหมาะสม ต้องเอาใจใส่ในเรื่องความต้องการทั้งหลายของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน จะก่อให้เกิดผลสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในองค์กร (อำนาจ แสงสว่าง, 2540) การจะบอกให้ได้ว่าทรัพยากรมนุษย์มีความพอใจในหน้าที่การงาน ความพอใจในค่าจ้าง ความพอใจในเพื่อนร่วมงาน หรือความพอใจในนโยบายขององค์กร หรือไม่ เรียกว่า เป็นการวัด “คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)”

คุณภาพชีวิตส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย (Huse and Cumming, 1985) ซึ่งในการทำงานจะเน้นไปที่การสร้างความสะดวก สบาย แวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนทำงานมีความสุขกับงาน (Casco, 1995) อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย ในการทำงานจะพบปัญหาต่าง ๆ เป็นต้นว่า ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน ขาดเวลาส่วนตัว ไม่ได้รับความยุติธรรม ไม่ได้รับการพัฒนาและเรียนรู้ งานหนักเกินไปและขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา (สุภารัตน์ น้ำใจดี, 2548) ปัญหาเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไข จะบั่นทอนจิตใจและมีผลถึงระบบการทำงาน

จะเห็นได้ความจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของประเทศ รวมไปถึงแนวโน้มความเติบโตของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน การพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กับการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้นด้วย

บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทฯ ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ทำการผลิตกระบอกส่งหลังสำหรับยานยนต์ เพื่อส่งให้กับผู้ผลิตยานยนต์ทั้งใน และต่างประเทศ โดยยึดหลักสินค้าดี มีคุณภาพ และส่งมอบตรงเวลา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า บริษัทตระหนักดีว่าการผลิตผลงานที่คุณภาพอย่างเดียวนั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หากปราศจากการส่งมอบที่ตรงเวลาตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการผลิตและระบบงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการทบทวนระบบการบริหารงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ทราบข้อบกพร่องต่าง ๆ ของระบบงาน ซึ่งการบริหารในส่วนของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและมีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดมา โดยเชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด เพราะในสถานะปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นการจัดสรรสวัสดิการให้กับพนักงานจึงเป็นเรื่องที่องค์กรได้ตระหนักและให้ความสำคัญสูงสุด เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก 1 สาขา ส่งผลให้จำนวนพนักงานที่อยู่ในบริษัทฯ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยปัจจุบันจำนวนพนักงานในบริษัท มีจำนวนทั้งหมด 466 คน

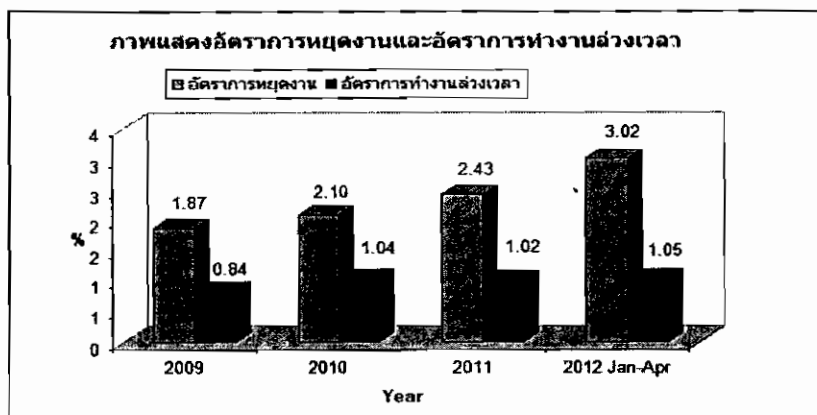
บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ได้ตระหนักถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน และมีความประสงค์ให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งอาจจะเป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และบรรลุเป้าหมายแห่งความสำเร็จขององค์กรได้พร้อม ๆ กัน

ในขณะที่บริษัทฯ ก็มุ่งเน้นที่จะดูแลพนักงานให้สามารถอยู่ร่วมกันภายในองค์กรได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี สร้างสรรค์องค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลักดันนโยบายการสร้างสังคมดีในที่ทำงาน เพื่อมุ่งหวังที่จะให้องค์กร เป็นองค์กรแห่งความสุข แต่ด้วยนโยบายหรือแนวทางต่าง ๆ ในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานในองค์กรยังขาดความชัดเจน ซึ่งภาพที่จะสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนคือ

1. แนวโน้มการมาทำงานของพนักงานลดลง ซึ่งจากข้อมูลสถิติการหยุดงานของพนักงานย้อนหลัง 3 ปี ถึงปัจจุบัน พบว่า อัตราการหยุดงานของพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอัตราหยุดงานดังกล่าว คำนวณได้จาก

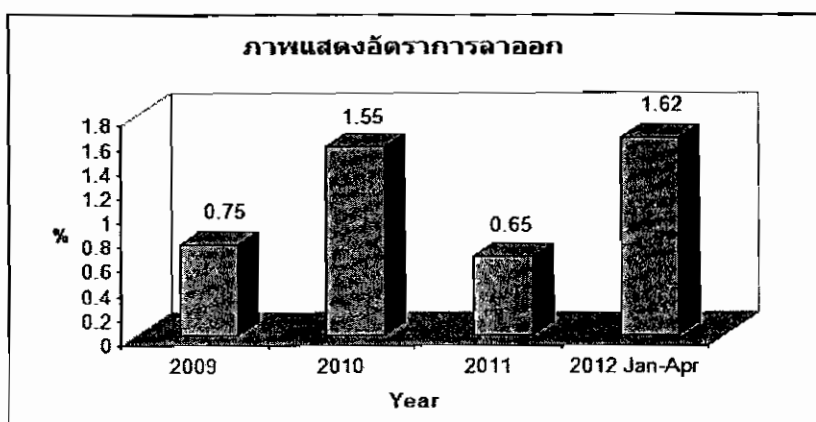
$$\text{อัตราการหยุดงาน} = \frac{\text{ชั่วโมงการหยุดงาน จากการลาป่วย ลากิจ และขาดงาน} \times 100}{\text{จำนวนชั่วโมงการทำงานจริง}}$$

รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลา ก่อนและหลังเวลาทำงานปกติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อัตราการหยุดงานและอัตราการทำงานล่วงเวลาของพนักงานปี 2009-2012 (Monthly Report, 2012)

2. แนวโน้มการลาออกของพนักงานมีจำนวนเพิ่มขึ้น (ในสถานะเศรษฐกิจปกติ ไม่รวมปี 2011 ที่เกิดอุทกภัย) ซึ่งจากข้อมูลสถิติการลาออกของพนักงานย้อนหลัง 3 ปี ถึงปัจจุบัน พบว่า อัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 อัตราการลาออกของพนักงานปี 2009-2012 (Monthly Report, 2012)

3. จำนวนพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน ทั้งที่ต้องหยุดงาน ไม่ต้องหยุดงาน จากสถิติข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่า มีจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานมากขึ้น

4. เกิดปัญหาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบถึงมือลูกค้ามากขึ้น จากสถิติข้อมูลย้อนหลัง 3 เดือน พบว่า จำนวนครั้งที่ลูกค้าคืนสินค้าของบริษัทมีจำนวนมากขึ้นตามลำดับ จำนวนสินค้าที่ลูกค้าขอแลกเปลี่ยนเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

5. จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมในกิจกรรมสันทนาการของบริษัทมีจำนวนลดลง ซึ่งมีเหตุผลมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความเหนื่อยล้าในการทำงาน ไม่ได้รับการอนุมัติจากหัวหน้างานให้เข้าร่วมกิจกรรม เพราะกำลังการผลิตที่เพิ่มขึ้น ไม่มีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงมีความต้องการที่จะได้รับผลตอบแทนจากการเข้าร่วมกิจกรรมในวันหยุด (ค่าล่วงเวลาในวันหยุด)

จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นองค์การจะต้องทำอย่างไรในการพัฒนาองค์การให้มีความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพสูง สามารถรับมือและแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ได้ โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาศักยภาพของพนักงานและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด”

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน

สมมติฐานของการวิจัย

จากกรอบแนวคิด สามารถกำหนดสมมติฐานในการวิจัย เรื่อง การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ได้ดังนี้

1. พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด
3. ทำให้ได้ข้อมูลอันเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารและปรับปรุง เพื่อพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ดีขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องของ “การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงาน บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ในระยะเวลาระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2555 โดยมีขอบเขตการวิจัย และเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานของบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 466 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวน 216 คน โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973, pp. 886-887) และยอมรับให้เกิดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละระดับตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ

2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วยปัจจัยวัตรระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีของ Huse and Cumming (1985)

2.2.1 การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ (Adequate and Fair Compensation)

2.2.2 การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safety and Healthy Working Conditions)

2.2.3 มีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Development of Human Capacities)

2.2.4 มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security)

2.2.5 มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร (Social Integration)

2.2.6 มีระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism)

2.2.7 มีความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The total life space)

2.2.8 ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride)

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

พนักงาน หมายถึง พนักงานของ บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

การบริหารผลิตภาพโดยรวม หมายถึง การให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าอันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) หรือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Development) ด้วยจิตสำนึกเป็นแรงผลักดัน และใช้เทคนิคและเครื่องมือในการเพิ่มผลผลิต/ ผลิตภาพ (Productivity Techniques and Tools) เป็นตัวช่วยให้ประสบความสำเร็จ”

องค์กรสมรรถนะสูง หมายถึง องค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง สามารถรับมือกับแรงกดดันต่าง ๆ ได้จากภายในและภายนอกองค์กรได้ดี เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม มีวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวยึดเหนี่ยวทำให้พนักงานมีค่านิยมร่วมกัน พนักงานและผู้บริหารทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีความผูกพันกัน มีเป้าหมายในการทำงานอย่างเดียวกัน มีการเลื่อนไหลของ

ข้อมูลในองค์การ มีความพึงพอใจและมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จสูง สามารถทำงานได้ตาม วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญนอกจากการทำให้พนักงานเกิดความผูกพันใน องค์การ จะส่งผลดีทำให้พนักงานทุ่มเทความสามารถของพวกเขาให้กับองค์การ ได้อย่างเต็มที่

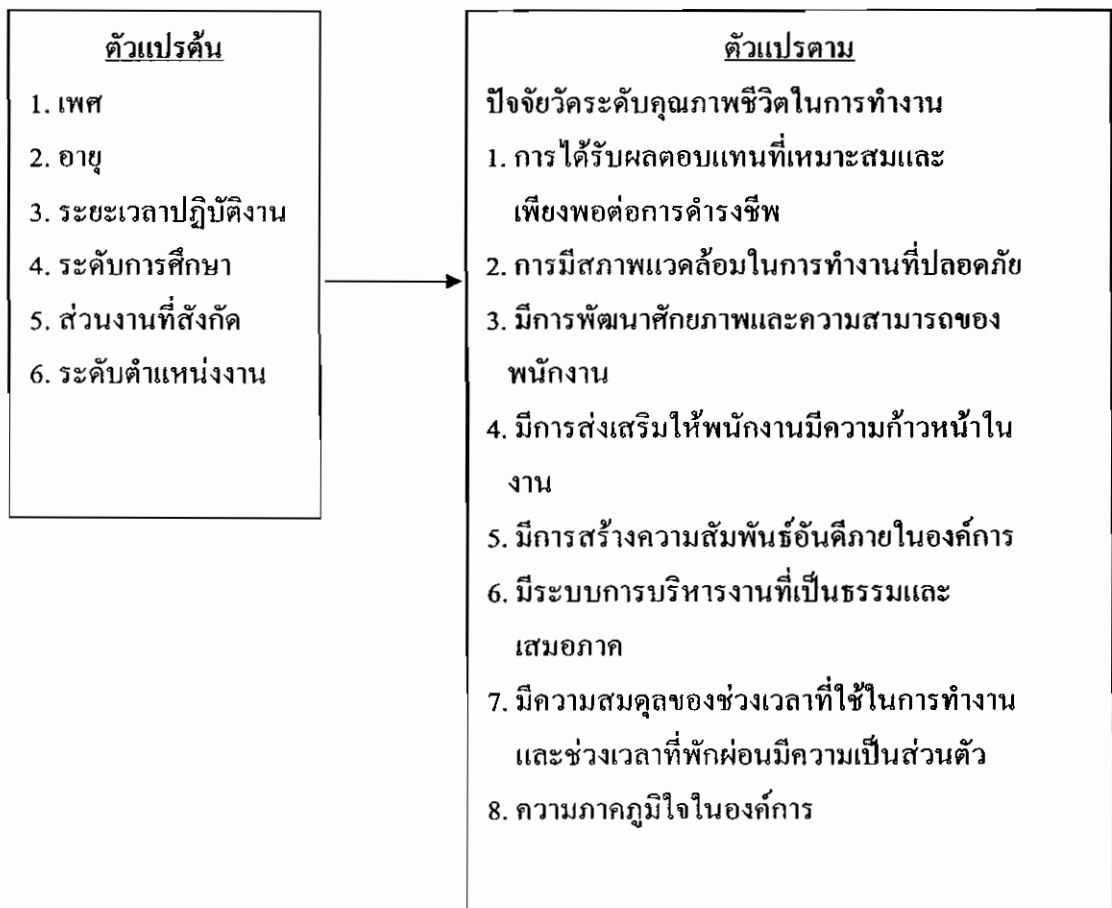
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง คุณภาพชีวิตที่ดีของ คนทำงานภายในองค์การ โดยมีลักษณะขององค์การที่เอื้อต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการทำงานและก่อให้เกิดสุขภาวะแก่ตนเอง เพื่อนร่วมงานและสังคม โดยสามารถสรุปได้ 8 ด้าน (Huse & Cumming, 1985)

1. การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้หรือผลตอบแทน (เงินเดือนรวมสวัสดิการทั้งหมด) ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐาน เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนเองและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน
2. การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safety and Healthy Working Conditions) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะคง ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย รวมถึงมีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันภัยที่เหมาะสม
3. มีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง มีแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในงานปัจจุบันและ งานในอนาคต รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ
4. มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) หมายถึง การทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกรับประกันในงาน ที่ทำอยู่ มีการกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานหรือสายอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน (Career Path)
5. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์การ (Social Integration) หมายถึง การมี บรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตร อบอุ่นเอื้ออาทร มีน้ำใจ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือกัน มีการ ทำงานเป็นทีมทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกัน หรือข้ามสายงาน พนักงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า
6. มีระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) ระบบการ บริหารงานในที่นี้หมายถึง ระบบการประเมินผลงานประจำปีเพื่อนำไปใช้ในการปรับค่าจ้าง ประจำปี โบนัส และการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงระบบวินัยและการลงโทษ เช่น ขั้นตอนการสอบสวน การพิจารณาโทษ มีความเป็นธรรมและเสมอภาค

7. มีความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล (Work-life Balance) มีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงได้รับรู้ว่าองค์กรได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Huse & Cumming, 1985)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิด และทฤษฎีต่อไปนี้เป็นการศึกษา ตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร
2. แนวคิด และทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 2.2 องค์ประกอบและความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 2.3 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน
3. งานวิจัย และงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร

บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทฯร่วมทุนระหว่าง บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด (ไทย) และ Murakami Corporation (ญี่ปุ่น) มีโรงงานตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ซอย 9 และซอย 5 ซึ่งมีรายละเอียดโดยย่อดังนี้

ค.ศ. 1996 เริ่มก่อตั้งบริษัท โดยเป็นการร่วมทุนระหว่าง Murakami Corporation ประเทศ ญี่ปุ่น และ บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ประเทศไทย โดยมีสำนักงานชั่วคราวอยู่ในพื้นที่ของ บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 88,000,000 บาท

ค.ศ. 1998 เริ่มผลิตครั้งแรก โดยเริ่ม Model แรกคือ Toyota Soluna

ค.ศ. 1998 ในช่วงปลายปี โรงงานและสำนักงานได้ดำเนินการสร้างแล้วเสร็จพร้อมเปิดดำเนินการ จึงได้ทำการย้ายสายการผลิต และสำนักงานมายังที่ตั้งปัจจุบันคือ 531 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมบางปู ซอย 9 โดยมีฐานลูกค้าหลักคือ Toyota, Honda, Mitsubishi, และ GM

ค.ศ. 2002 บริษัทได้รับรองระบบคุณภาพ QS 9000 ซึ่งเป็นระบบคุณภาพที่บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์จะต้องได้รับ

ค.ศ. 2003 บริษัทได้รับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และในปีเดียวกันนี้เอง บริษัทได้เปิดบุทพ่นสีที่ 1 สำหรับการพ่นชิ้นงานเอง แทนการจ้างบริษัทอื่นพ่นสี เพื่อลดค่าใช้จ่ายและสามารถควบคุมคุณภาพชิ้นงานได้ด้วยตัวเอง

ค.ศ. 2004 บริษัทได้รับการรับรอง ระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001 และได้ทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 100,000,000 บาทในเดือนธันวาคม

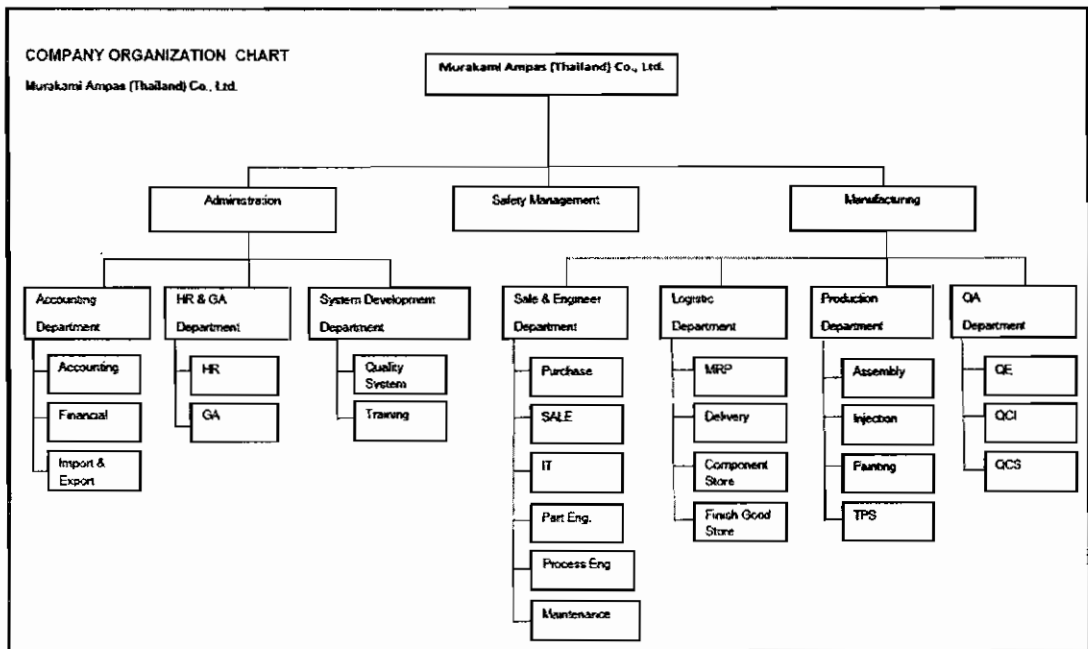
ค.ศ. 2005 บริษัทได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO/ TS 16949 และบริษัทได้เริ่มเปิด บุกพื้นที่ บุกที่ 2 เพื่อรองรับการผลิตที่ขยายตัวในปลายปี 2005

ค.ศ. 2007 บริษัทได้ทำการขยายสาขาไปอีก 1 สาขา โดยตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ซอย 5 เพื่อรองรับการขยายตัวของ Toyota ซึ่งเป็นลูกค้าหลักของบริษัท และ รองรับลูกค้าใหม่ คือ Ford และ Mazda

ค.ศ. 2010 บริษัทได้ฐานลูกค้าเพิ่มอีก 1 รายคือ Nissan

ค.ศ. 2011 บริษัทได้ทำการซื้อพื้นที่เพิ่มขยายซึ่งติดกับสาขาที่ 1 เพื่อรองรับการขยายตัว ของลูกค้า

ในปัจจุบันบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานจำนวน 466 คน ภารกิจของบริษัท คือทำการผลิตกระจกส่งหลังสำหรับยานยนต์ เพื่อส่งให้กับผู้ผลิตยานยนต์ทั้งใน และต่างประเทศ โดยยึดหลักสินค้าดี มีคุณภาพ และส่งมอบตรงเวลา เพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้า โดยทางบริษัทมีการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายใน เป็นฝ่าย/ แผนก ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 โครงสร้างองค์กรของบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

แนวคิด และทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของพนักงาน โดยเฉพาะถูกอ้างในภาคอุตสาหกรรม การที่ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรที่คิดตามไปด้วย ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ดังนี้

ดิน ปรัชญาพุทธ (2530, หน้า 266) ได้ให้ความหมายว่า ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งก็คือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530, หน้า 20-30) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ชีตหรือระดับที่คนพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2531, หน้า 15) ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงงานในองค์กรให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนตนผ่านประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ของแต่ละบุคคลเพราะต่างมีพื้นฐานภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตและลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

มนัสวี ธาดาสิทธิ์ (2539, หน้า 33-34) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพชีวิตของลูกจ้างหรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดี

สันติ บางอ้อ (2540, หน้า 39-40) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน

เสนาะ ดิยาวัว (2544, หน้า 6) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน การที่ผู้บริหารดำเนินการต่าง ๆ

เพื่อจะสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เอื้อให้เกิดผลผลิตสูง ในขณะที่เดียวกันคนที่ทำงานก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีด้วย

นันทกานต์ ชื่นอารมณ์ (2543, หน้า 25) คุณภาพชีวิตมาจากคำว่า “คุณ” หมายถึง ความดี “ภาพ” หมายถึง ปรัชญาการณ “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้น “คุณภาพชีวิต” จึงหมายถึง ปรัชญาการณที่เกิดขึ้นอันเป็นคุณงามความดีของชีวิตมนุษย์

Hackman and Suttle (1977, p. 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงการส่งเสริมให้มีประชาธิปไตยในองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สนับสนุนให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ในอนาคต มีการบริหาร โดยคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของพนักงานที่จะช่วยก่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้นมากกว่าที่จะคำนึงถึงเฉพาะเทคโนโลยี มีการแบ่งปันรายได้และทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร อีกทั้งยังคำนึงถึงเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งสุขภาพร่างกายด้วย

Guest (1979, pp. 76-77) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และกระบวนการซึ่งองค์การพยายามที่จะดึงศักยภาพที่ดีของพนักงานในองค์กร โดยสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลต่อชีวิตการทำงาน

Huse (1979, p. 567) ให้นิยามความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องยกระดับสังคมภายในองค์กร สภาพแวดล้อม และสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรให้สูงขึ้นเพื่อพนักงานในองค์กร

Feldman and Arnold (1983, p. 262) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือวิธีการและเทคนิคที่ปฏิบัติภายในองค์กรเพื่อปรับปรุงให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานแก่พนักงาน

Davis and Newstrom (1989, p. 387) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยกล่าวถึงความต้องการเบื้องต้น คือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีต่อพนักงานมากที่สุดเช่นเดียวกับการที่ต้องการให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานเยี่ยมมนุษย์ โดยพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่เพิ่มขึ้นมากกว่าความต้องการขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังต้องให้พนักงานไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายเกินไป ไม่เครียดเกินไป ต้องไม่ทำให้ความเป็นมนุษย์ลดน้อยถอยลงไม่มีการบังคับ หรือมีความเสี่ยง และสุดท้ายควรได้มีเวลาหรือการพักผ่อนในบทบาทอื่น ๆ ของชีวิต เช่น ความเป็นพลเมือง คู่สมรส พ่อแม่ เป็นต้น

Skrovan (1983, pp. 1-5) คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ กระบวนการขององค์กรที่ทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ที่เป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการทำงาน หรือการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กรและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน

Kossen (1991, p. 217) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึงคุณภาพของ เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อผลิตผลขององค์กร นอกจากนี้ยัง หมายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่สามารถตอบสนองความต้องการและค่านิยมของพนักงานได้

Cascio (1995, p. 23) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นพิจารณาได้ 2 ทาง ทางหนึ่งคือพิจารณาจากองค์การซึ่งเป็นเรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์การที่เป็น รูปธรรมเช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความเสมอภาคในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมของ ลูกจ้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ส่วนอีกทางหนึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการรับรู้ของ ลูกจ้างถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจในสัมพันธภาพภายในองค์การ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งทั้ง 2 ทางจะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันจึงจะถือว่าคุณภาพชีวิตใน การทำงานที่สมบูรณ์แบบ

Newstrom and Davis (1997, p. 293) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นความพึงพอใจและไม่พอใจในสภาวะแวดล้อมในเรื่องงาน โดยรวมขององค์การ อีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การที่องค์กรแสดงความรับผิดชอบต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งความมั่นคงด้านเศรษฐกิจขององค์กร ซึ่ง ส่งผลดีต่อพนักงานเท่าที่องค์กรจะสามารถทำได้

Cumming and Worley (2005, pp. 10-11) กล่าวว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง แนวทางที่เกี่ยวข้องกับคนงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กร โดยคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาคัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่มีความสำคัญ ซึ่งส่งผลต่อองค์กร 3 ด้าน คือ 1. ช่วยเพิ่มผลิตผลขององค์กร 2. ช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน 3. ช่วยพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน

Huse and Cummings (1985) ได้ให้คำนิยามของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ไว้ใน 8 มิติด้วยกันคือ

1. การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (Adequate and Fair Compensation) คำถามที่ใช้ในการสำรวจตรวจสอบก็จะเกี่ยวเนื่องกับ ฐานเงินเดือน (มีโครงสร้าง เงินเดือนที่เป็นระบบชัดเจน) สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือน และค่าครองชีพที่ สอดรับกับสภาพเศรษฐกิจ
2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ด้วยการ จัดหา ติดตั้ง และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพที่ ก่อให้เกิดอันตรายใด ๆ อีกทั้งยังต้องมีแผนระวางภัยที่ดีด้วย

3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development) มีการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน และจัดอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในห้อง นอกห้อง ศึกษาดูงาน รวมถึงการชมเชยให้รางวัลเมื่อมีผลงานที่ดี

4. การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Career Development) ด้วยการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน และตำแหน่งงาน รวมถึงการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานที่สอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละคน ที่สำคัญต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) การให้รู้จักแบ่งปัน การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีมทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกัน หรือข้ามสายงาน มีส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสิ้น

6. การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) มีระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังมีช่องทางร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นได้ตามสมควร

7. การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) ให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัวเพื่อความผ่อนคลาย และมีเวลาให้ครอบครัวเพื่อมีชีวิตที่ดีพร้อม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ทำประโยชน์กับสังคมและชุมชน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ไม่อายใครที่จะบอกต่อเพื่อน หรือคนภายนอกทั่วไปว่าทำงานที่ใด และท่านทำหน้าที่อยู่ในส่วน ไหนขององค์กร

จากความหมายทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)” หมายถึง คุณภาพชีวิตที่ดีของคนทำงานภายในองค์กร โดยมีลักษณะขององค์กรที่เอื้อต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานและก่อให้เกิดสุขภาวะแก่ตนเอง เพื่อนร่วมงานและสังคม โดยสามารถสรุปได้ 8 ด้าน (Huse & Cumming, 1985)

จากนิยามและความหมายเกี่ยวกับแนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าวข้างต้น นั้นผู้วิจัยสามารถสรุปนิยามที่สะท้อนถึงคุณภาพชีวิตพนักงานในองค์กรได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งหมายถึง สวัสดิการต่าง ๆ ประโยชน์และบริการที่องค์กร จัดให้พนักงานอย่างเพียงพอและทั่วถึง สำหรับนิยามข้อนี้จะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญค่อนข้างมากต่อมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีของพนักงาน เพราะหากพนักงานมีรายได้และค่าตอบแทนที่พอเพียงแก่การดำรงชีวิตก็จะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย

2. ด้านองค์กร ได้แก่ ความภาคภูมิใจในฐานะสมาชิกขององค์กร และพนักงานจะมี

ความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตจะดีขึ้นตามลำดับถ้าหาก ระบบงานภายในองค์กรภายในมีความยุติธรรม พนักงานมีส่วนในการเข้าร่วมกิจกรรม มีบรรยากาศการทำงานที่ดี มีกิจกรรมการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ส่งผลต่อความสุขและความรู้สึกที่ดีและมีความภาคภูมิใจในที่สุด

3. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความปลอดภัย องค์กรให้ความสำคัญในการดูแลด้านอุปกรณ์เพื่อป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคล เป็นต้น

4. ด้านการทำงานในองค์กร ได้แก่ ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการพัฒนา และฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานภายใน องค์กรตามลำดับ

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เกิดขึ้นได้จากหลายองค์ประกอบด้วยกัน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

Walton (1975, pp. 12 - 16) ยังได้สร้างเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย คุณสมบัติทั้ง 8 ประการ ที่สะท้อนถึงระดับคุณภาพชีวิตพนักงานในองค์กรดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ คือการได้รับค่าจ้างที่เพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัยและมีความเหมาะสม

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบันและรวมถึงงานในอนาคต รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกรับประกันงานที่ทำอยู่

5. การมีส่วนร่วมในสังคม การทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จและมีคุณค่า และเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

6. ธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร การส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) สนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล

8. การเกี่ยวข้องกับสังคม (Social Relevance) การทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้กับพนักงานในแต่ละคน

ผจญ เถลิงสาร (2555) ให้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายควมรวมถึงการปรับปรุง การ บริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิด โอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมาย ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับชีวิตการงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่ง หมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการ พิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแงุ่มที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้ คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสแกนดิเนเวีย นิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือใน ญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

Walton (1975) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออก เป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมี โอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสร่วมสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรม ในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้ง โอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

จากการทบทวนวรรณกรรมในด้านองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้เป็น 2 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบภายในองค์กร เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงและมีผลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน ได้แก่ รูปแบบการบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายบริหารงานภายในองค์กร (Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) ที่เอื้ออำนวย รวมไปถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Superiors) และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinates) อีกทั้งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with Peers) และตำแหน่งในบริษัท (Status) ยังเป็นส่วนที่ช่วยสะท้อนคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกด้วย ในด้านความมั่นคงในงาน (Job Security) เงินเดือน (Salary) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) ก็ยังเป็นปัจจัยภายในที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีเช่นกัน

2. องค์ประกอบภายนอกองค์กร ได้แก่ การมีสมดุลในชีวิตภายนอกองค์กร (The Total Life Space) โดยพนักงานสามารถใช้ชีวิตส่วนตัว กับตนเองหรือครอบครัวได้อย่างมีความสุข ครอบครัวให้ความรักและความเข้าใจถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน ส่งเสริมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยู้งักภายนอก ว่าเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม(Organizational Pride)

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานประกอบการนั้น จะมีปัจจัยหลายประการเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ดังนี้

อัสวิน จิตต์จางง (2550) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตที่ดีย่อมจะเกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก

ปัจจัยภายนอกสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี มีดังต่อไปนี้

1. ทักษะที่เปิดกว้างของหัวหน้างานและโอกาสในการนำเสนอผลงาน
2. การสื่อสารที่ชัดเจนภายในองค์กร
3. ความก้าวหน้าและมั่นคงในสายอาชีพ
4. สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
5. คุณภาพของชีวิตและการทำงาน
6. ความรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม

ส่วนปัจจัยภายในที่ส่งผลสะท้อนถึงคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงาน อาจจะไม่สามารถวัดค่าออกมาเป็นสถิติตัวเลขได้ แต่ก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน คือ

1. สุขภาพจิตที่ดี
2. สุขภาพกายที่แข็งแรง
3. ครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคง

องค์กรอนามัยโลก (ม.ป.ป. อ้างถึงใน การวัดคุณภาพชีวิต: แบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก, 2541, หน้า 102-109) ได้รวบรวม โครงสร้างของการวัดคุณภาพชีวิต โดยใช้ การประเมินคุณภาพชีวิตของบุคคลใน 6 หมวด คือ

1. สุขภาพกาย (Physical Health) ประกอบไปด้วย ความแข็งแรง และเหนื่อยอ่อนความปวด และไม่สบาย การนอน และพักผ่อน
2. หมวดจิตใจ (Psychological Domain) ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์ และรูปร่าง ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก ความภาคภูมิใจ ความคิด การเรียนรู้ ความจำและสมาธิ
3. หมวดความเป็นอิสระ (Level of Independence) ประกอบไปด้วย การเคลื่อนไหว กิจกรรมในชีวิตประจำวัน การพึ่งพา และการช่วยเหลือทางการแพทย์ และความสามารถในการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship) ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสนับสนุนทางสังคม กิจกรรมทางเพศ
5. หมวดสิ่งแวดล้อม (Environment Domain) ประกอบไปด้วย รายได้ ความเป็นอิสระ ความปลอดภัยทางกาย และความมั่นคง สุขภาพ และการดูแลทางสังคม การเข้าถึงบริการ และคุณภาพบริการ สิ่งแวดล้อมในบ้าน โอกาส และทักษะที่จะได้รับข่าวสารใหม่ ๆ การมีส่วนร่วม และโอกาสพักผ่อน สิ่งแวดล้อม และการคมนาคม
6. หมวดจิตวิญญาณ/ ศาสนา/ ความเชื่อ (Spirituality/ Religion/ Personal Beliefs) Gilmer (1966, pp. 279-283) ได้เสนอลักษณะของการทำงานที่จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยถือว่าเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ซึ่งเป็นความรู้สึกในทางบวกของพนักงานต่อ
 กิจการที่มีโอกาสได้ทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง บุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคงเมื่อเขาสามารถ หรือ
 มีโอกาสที่จะรักษาสถานภาพในการทำงานของเขาไว้ จากงานวิจัยพบว่า ความมั่นคงในงานถือว่าเป็น
 เป็นเหตุผลหลักของทั้งพนักงานชาย และหญิง ซึ่งสามารถสร้างความพอใจให้กับเขาได้ ความมั่นคง
 ในงานเป็นทัศนคติที่มีต่องานซึ่งพนักงานจะให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากขึ้น เมื่ออายุเพิ่มมากขึ้นแต่
 จะให้ความสำคัญน้อยในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาสูง

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) องค์กรจะต้อง
 สนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสนก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือขึ้นเงินเดือน
 อย่างเป็นธรรม และเหมาะสม ให้รางวัลกับผู้ที่ปฏิบัติงานดี นอกจากนั้นต้องยอมรับ และรู้จักยกย่อง
 ชมเชยด้วย ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อ และฝึกอบรมเพื่อให้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นจาก
 งานวิจัยพบว่า การขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่
 พอใจในงาน และผู้ชายให้ความสำคัญกับโอกาสก้าวหน้าในงานมากกว่าผู้หญิงนอกจากนั้นความ
 เฉลียวฉลาด และระดับการศึกษาก็มีความสัมพันธ์กับ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานด้วย

3. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การจัดโครงสร้างของ
 องค์กร ขนาดขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กร รายได้ขององค์กร การประชาสัมพันธ์ของ
 องค์กร การวางแผนนโยบาย แนวทางปฏิบัติภายในองค์กร และการดำเนินงานขององค์กร ซึ่ง
 พนักงานเชื่อว่าองค์กรที่ดีจะทำให้พวกเขาารู้สึกว่างานที่เขาทำมีความมั่นคง

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนที่เป็นค่าตอบแทนในการทำงาน โดยต้องเหมาะสม
 กับปริมาณงาน และต้องมีความเป็นธรรมเสมอภาคกันในการจ่ายค่าตอบแทน จากงานวิจัยพบว่า
 พนักงานจะให้ความสำคัญกับเรื่องของค่าจ้างในอันดับต้น ๆ นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ชายจะให้
 ความสำคัญในเรื่องค่าจ้างมากกว่าผู้หญิง และพนักงานที่ทำงานใน โรงงานก็จะให้ความสำคัญใน
 เรื่องนี้มากกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) แต่ละคนจะมีความชอบใน
 ลักษณะงานต่าง ๆ กันไป เช่น บางคนชอบงานที่ได้ใช้ความสามารถ และมีการฝึกอบรมอย่าง
 ต่อเนื่อง บางคนต้องการงานที่ทำให้ตนเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น บางคนชอบงานที่มีโอกาสได้
 เดินทาง หรืองานที่มีอิสระ ไม่เครียด ไม่กดดัน งานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ
 มีเกียรติ เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ งานที่ได้ใช้ความคิดริเริ่ม งานที่ทำหายเป็นต้น

6. การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ได้รับการแนะนำอย่าง
 ใกล้ชิด ได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา การนิเทศงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด
 ความพอใจ หรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ จากงานวิจัยพบว่า ผู้หญิงจะไวต่อความรู้สึกในเรื่องของ

การนิเทศงานมากกว่าผู้ชาย และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุเบื้องต้นที่ทำให้พนักงานขาดงานหรือการลาออกจากงานได้

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การที่ได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยอมรับ มีความสามัคคีภายในกลุ่ม มีกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากงานวิจัยพบว่า พนักงานที่รู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่ม จะทำงานอย่างมีความสุข มากกว่าคนที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มได้และยังพบว่าผู้หญิงจะให้ความสำคัญในเรื่องคุณลักษณะทางสังคมมากกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์การ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนา ความก้าวหน้าขององค์การ แผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่ และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบาย และกระบวนการทำงาน จากงานวิจัยพบว่า การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีอาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารมาก

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น มีอุณหภูมิที่เหมาะสม แสงสว่างที่เพียงพอ ระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี มีสถานที่จอดรถให้ มีโรงอาหาร มีห้องน้ำที่ดี ระยะเวลาทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม ซึ่งจากงานวิจัยพบว่า ผู้หญิงจะให้ความสำคัญในเรื่องสภาพการทำงานมากกว่าผู้ชาย

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิ่งทีนอกเหนือจากค่าจ้างที่พนักงานได้รับ เช่น ผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเกษียณอายุ ค่ารักษาพยาบาล วันลา วันหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น

Walton (1975, pp. 93-95) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในแนวทางการเป็นบุคคล สภาพแวดล้อมของบุคคลหรือสังคม บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีตัวบ่งชี้ 8 ประการ ได้แก่

1. การได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และเพียงพอ หมายถึง การทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีวิต หรือตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป ค่าตอบแทนที่ได้มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

2. สภาพการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพ และปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย มีการป้องกันอุบัติเหตุ และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย

3. การพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในงานของผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้เกิดความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และมีความรู้สึกทำทนายในการทำงานนั้น

4. ความเจริญงอกงาม และสวัสดิภาพ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ การขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคต นอกจากนั้นควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในงานของเขา

5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าตนประสบความสำเร็จ และเห็นว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองกับคนอื่น ๆ ความรู้สึกที่ไม่มีมีการแบ่งชนชั้นในองค์กร และความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ลักษณะการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานของกระบวนการยุติธรรม หมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรที่ต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาในการให้รางวัล และผลตอบแทน ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการพูดแสดงความคิดเห็น และมีความเสมอภาคในการทำงาน

7. ความสอดคล้องระหว่างการดำเนินชีวิตกับการทำงาน โดยรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล

8. ความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานต้องรับรู้ว่าองค์กรที่ตนทำงานอยู่ต้องรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

Feldman and Arnold (1983, p. 262) เสนอว่าการทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำได้ ดังนี้

1. การทำงานเป็นทีม คือการให้พนักงานร่วมกันรับผิดชอบงานที่ทำแทนที่จะให้แต่ละคนต่างแยกกันทำ แยกกันรับผิดชอบ เพราะการทำงานเป็นทีมจะทำให้พนักงานได้ทำงานที่หลากหลายมากขึ้น

2. กลุ่มพัฒนาคุณภาพ (Quality Circles) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ญี่ปุ่นใช้เพื่อให้พนักงานร่วมกันแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อปรับปรุงคุณภาพผลผลิตในงานที่เขารับผิดชอบ

3. การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกแบบงาน และสามารถตัดสินใจในงานที่เขาทำอยู่เป็นประจำได้

4. การจัดตารางการทำงาน และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่ยืดหยุ่น เช่น พนักงานที่มีครอบครัวแล้วสามารถทำงานได้ และยังคงที่จะดูแลครอบครัว และบุตรได้โดยไม่ขาดตกบกพร่อง

5. แผนผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ยืดหยุ่น คือ การที่พนักงานได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่เขาคงต้องการ นอกจากนั้นยังสามารถชดเชยค่าใช้จ่ย และรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กรได้

6. การควบคุมการทำงานที่น้อยลง โดยมีทีมผลิตที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด สามารถช่วยฝึกอบรมให้กับสมาชิกใหม่ของทีมได้ คุณแล้วตัดสินใจที่ใช้ในการผลิต และความต้องการอัตราค่าจ้างคน นอกจากนั้นยังสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองได้

7. การให้ความสนใจกับการออกแบบงาน และการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานรวมทั้งสถานที่ทำงานเพื่อความปลอดภัย และสุขภาพที่ดีในการทำงาน

8. การฝึกอบรมภายในเพื่อให้พนักงานมีความรู้เพิ่มมากขึ้น โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการไปฝึกอบรมข้างนอก และสนับสนุนให้มีการเลื่อนตำแหน่งจากคนที่ทำงานภายในองค์กร

9. การเพิ่มความมั่นคงในงาน คือการไม่ถูกให้ออกจากงาน หรือถูกปลดออก หรือไล่ออก

10. การจัดให้มีกลุ่มผู้ประสานงาน โดยให้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Kossen (1991, pp. 217-225) ได้กล่าวว่สิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นประกอบด้วย

1. การเพิ่มคุณค่า และความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่มีความหลากหลาย เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานมากกว่าที่จะรักษาความรู้สึกพอใจในการทำงานไว้เพียงอย่างเดียว การเพิ่มคุณค่าของงานทำได้โดยการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น องค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งคุณค่าของเขาอันจะทำให้พนักงานประสบความสำเร็จ เจริญก้าวหน้า และมีความรับผิดชอบสูงขึ้น

2. การเพิ่มปริมาณงานทั้งในเรื่องการขยายงาน และเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded Vertically and Horizontally) คือ การให้พนักงานมีความรับผิดชอบในงานตั้งแต่ต้นจนจบ การมอบหมายงานให้เขาสามารถตัดสินใจ หรือสามารถกระทำการแทนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของเขาได้ ซึ่งงานที่มอบหมายให้พนักงานทำจะต้องเป็นงานที่มีความสำคัญ มีความรับผิดชอบสูง และเป็นงานที่ไม่ซ้ำซากน่าเบื่อด้วย

3. การสร้างสรรค์งาน (Creating Whole Jobs) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งทำให้สามารถสนองตอบความต้องการของพนักงานได้ ถ้าหากพนักงานมีโอกาสใช้ความคิด และทักษะที่มีอยู่จะทำให้เขาเกิดความพอใจ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และรู้สึกมีเกียรติ ซึ่งเทคนิคของผู้บริหาร คือ พยายามให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานรวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

4. การหมุนเวียน (Job Rotation) การให้พนักงานได้หมุนเวียนไปทำงานอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกันกับงานเดิมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้พนักงานมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และเข้าใจในการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนประกอบในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานด้วย

5. การเปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปเป็นงานที่ดูใจ (Do Two Dulls Equal Job Enrichment) คือ การทำให้งานมีความน่าสนใจ และเป็นงานที่ท้าทาย เพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงาน โดยการใช้วิธีเพิ่มคุณค่าในงาน

6. การชมเชย และการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งถือว่าการให้แรงเสริมทางบวก โดยสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจทำได้โดยการมอบรางวัลให้ผู้ที่มียุทธกรรมการทำงานที่ดี ซึ่งจะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ปฏิบัติตนไม่ดี เช่น ผู้ที่ขาดงาน มาทำงานสายมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

8. การมอบหมายความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Jobs) องค์กรต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระ ในงานที่มีความสำคัญ

9. การมีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับบุตรพนักงานในสถานที่ทำงาน (Providing Child Care for Employee's Children) เป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยลดการขาดงานหรือการมาทำงานสายของพนักงานลงได้

10. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Modifying Work Environment) เช่น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับกลุ่มเล็ก ๆ ภายในองค์กร เพราะเป็นกลุ่มที่พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วม และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งโดยทั่วไปพนักงานจะชอบการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานด้วยกัน ทำให้ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังสร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยการเปิดเพลงให้ฟัง มีเวลาพักในระหว่างทำงาน และมีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี

11. การมีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งตัวพนักงานเอง และต่องานที่ทำ เป็นการช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจ และสิ่งสำคัญคือทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

Cascio (1995, p. 24) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าจะต้องประกอบไปด้วย

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Equitable Compensation) ค่าจ้าง และผลประโยชน์ที่ได้รับ ต้องมีความยุติธรรม สามารถแข่งขันกับคนอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกันได้

2. สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน (A Safe Environment) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขอนามัย มีทีมงานที่ดูแลด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีทีมงานที่สนับสนุนในยามเกิดเหตุฉุกเฉิน

3. ความมั่นคงในงาน (Job Security) มีงานประจำที่มั่นคง ไม่ถูกพิจารณาเลิกจ้างกลางครั้น มีงานประจำทำตลอดไป มีแผนเกษียณอายุรองรับ

4. การมีสุขภาพดี (Wellness) มีศูนย์การแพทย์ ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำด้านสุขภาพ และมีกิจกรรมสันทนาการ

5. การสื่อสารที่ดี (Communication) มีการพบปะแลกเปลี่ยนพูดคุยกันภายในองค์กร

6. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Resolution) เปิดโอกาสให้มีการร้องทุกข์อย่างเป็นทางการ และเป็นทางการ โดยได้รับการพิจารณาจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง

7. การพัฒนาในสายอาชีพ (Career Development) ประกอบไปด้วยการฝึกอบรม การเสริมทักษะในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง

8. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) การมีส่วนร่วมในทีมงาน การเข้าร่วมประชุมของพนักงาน การเป็นส่วนหนึ่งของทีมพัฒนาคุณภาพงาน

9. ความภาคภูมิใจ (Pride) ความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ขององค์กร ความภูมิใจต่อการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม

Newstrom and Davis (1997, pp. 293-294) ได้แบ่งเกณฑ์ที่จะวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารแบบเปิด
2. การให้รางวัล และผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. การให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน และความพอใจในอาชีพของพนักงาน

พนักงาน

4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
5. การเพิ่มคุณค่าในงาน มีหน้าที่รับผิดชอบที่มากขึ้น
6. การพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. การลดความเครียดที่เกิดจากการทำงาน
8. การมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

Greenberg (2002, pp. 128-130) ได้เสนอวิธีที่จะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม (Pay People Fairly) พนักงานจะเกิดความไม่พอใจในงาน เมื่อเขาเชื่อว่าองค์กรมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ค่าตอบแทนในที่นี้ไม่ได้หมายความแค่เงินเดือน หรือค่าจ้าง แต่รวมถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำงานด้วย เมื่อพนักงานได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่เขาต้องการก็จะทำให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งพนักงานจะมีการเปรียบเทียบกันระหว่างสิ่งที่เขาต้องการกับสิ่งที่เขาได้รับจากองค์กรจริง ๆ ด้วย

2. การปรับปรุงระบบการนิเทศงานให้มีคุณภาพ (Improve the Quality of Supervision) พนักงานจะเกิดความพอใจในงานสูงขึ้นเมื่อเขาเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาของเขามีความสามารถปฏิบัติต่อเขาด้วยการให้เกียรติ และมีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับพนักงาน

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ภายในองค์กร (Decentralize Organizational Power) คือ การกระจายอำนาจหน้าที่ให้กับพนักงาน โดยการให้เขามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะทำให้เขารู้สึกพอใจในการทำงาน และรู้สึกว่าเขามีความสำคัญต่อองค์กร

4. การจัดวางกำลังคนให้เหมาะสมกับงานที่พนักงานให้ความสนใจ (Match People to Jobs That Fit Their Interests) พนักงานแต่ละคนต่างก็มีความสนใจในงานแตกต่างกันไป องค์กรสามารถจัดวางคนให้เหมาะสมกับงานที่เขาสนใจได้ ก็จะทำให้เขามีความพอใจในงานได้

บุญเชื้อ วงษ์เกษม (2530, หน้า 29-30) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณคนแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่อองค์กร

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กรไม่ว่าจะเป็นในแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์กรนั้น ๆ

4. การก้าวหน้า และการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงาน และประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือนค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลได้มาจากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่เห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ นอกจากองค์ประกอบทั้ง 5 อย่างแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีก 2

ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม และศักดิ์ศรีของความเป็นคน ทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนอยู่ในทุกสภาพการณ์

พรเพ็ญ วรวิทธา (2544, หน้า 89) ได้พัฒนามาตรวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ
2. ความปลอดภัย
3. รายได้
4. โอกาสในความก้าวหน้า
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. ความภูมิใจในงานที่ทำอยู่
7. ความรู้สึกสนุกกับงาน

เสนาะ ดิยาว (2544, หน้า 7) ได้เสนอว่า การปฏิบัติของผู้บริหารต่อพนักงานในองค์การไม่ได้ส่งผลต่องานหรือการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ส่งผลไปถึงชีวิตส่วนตัว ชีวิตในครอบครัว และรูปแบบของการดำเนินชีวิตอีกด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรม และเหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งหมายถึงทำงานเท่าไรก็ได้ค่าจ้างเท่านั้น ทำงานมากได้ค่าจ้างมาก ทำงานน้อยได้ค่าจ้างน้อย หรืองานที่สร้างคุณค่ามากจะได้รับค่าตอบแทนการทำงานสูงกว่างานที่สร้างคุณค่าน้อย เป็นต้น
2. การทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย หรือที่เรียกว่าสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งหมายถึงสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย และจิตใจทั้งทางตรง และทางอ้อม
3. เมื่อได้ทำงานไปนาน ๆ คนจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น และมีความเชี่ยวชาญมากขึ้น หมายถึง ได้รับความรู้ใหม่ ๆ และเกิดทักษะใหม่ ๆ จากงานที่ทำนั้น ยิ่งทำยิ่งฉลาด ยิ่งทำยิ่งเก่ง และเมื่อทำนาน ๆ เข้าก็ฉลาด และเก่งกว่าเดิม
4. การมีโอกาสนำก้าวหน้าในงาน และมีความเติบโตในอาชีพนั้น หมายถึง ทำงานนาน ๆ เงินเดือน หรือค่าจ้างสูงขึ้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หรือสถานภาพในงานที่ทำดีขึ้น
5. งานที่ทำนั้นไม่ไปละเมิดสิทธิส่วนตัว ไม่ก้าวล่วงเข้าไปในเรื่องส่วนตัว หรือกระทบกระเทือนการที่จะเลือกดำเนินชีวิตหรือใช้ชีวิตของแต่ละคน
6. องค์กรหรือสถานที่ทำงานนั้นเป็นสังคมของคนที่ทำงานนั้นด้วย ต้องถือว่าองค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไม่ใช่เป็นสถานที่ที่ทำงานให้มีรายได้เพื่อเลี้ยงชีวิตอย่างเดียว ดังนั้นกิจกรรมในที่ทำงานต้องมีทั้งส่วนที่เป็นงาน และส่วนที่เป็นสังคมด้วย

7. การมีความรัก มีความภาคภูมิใจในงาน และองค์การที่คนนั้นทำงานอยู่ เมื่อคนทำงานไปนาน ๆ จะเกิดความผูกพันในองค์การ จะรักงานที่ทำ มีความรู้สึกทางด้านดีต่อองค์การ และภาคภูมิใจที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบตามทฤษฎี Herzberg (1959) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. งาน และลักษณะของงาน เป็นปฏิกริยาหรือความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงานและลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ ความมั่นคง ความก้าวหน้า เนื้อหา และปริมาณงาน

2. สภาพแวดล้อม และสังคมในองค์การ เป็นปฏิกริยา หรือความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และสังคมในองค์การ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม สภาพการทำงาน และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

3. ความรู้สึกต่อตนเอง เป็นปฏิกริยาหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อตนเอง ประกอบด้วย การพัฒนาความสามารถ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การทำงานอย่างมีความสุข มีความพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้ดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญขององค์การ โดยเฉพาะ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในระดับนโยบาย การให้การสนับสนุนทางทรัพยากรต่าง ๆ ที่สำคัญ การเข้าร่วมกิจกรรม การทำคนให้เป็นแบบอย่างที่ดี

2. การให้ความสำคัญกับพนักงาน ทั้งปัจจัยที่มีผลโดยตรงกับคุณภาพชีวิต และปัจจัยอื่นๆ เช่น ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะที่ปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลาและความต้องการของบุคคลในองค์การสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

3. กิจกรรมส่งเสริม การยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ การจัดให้มีกิจกรรมพนักงานที่ให้พนักงานได้คลายความตึงเครียดจากการทำงาน เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย กีฬา กิจกรรมนำเที่ยวประจำปี กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสาธารณะ

4. การฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน โดยองค์การจะต้องให้ความสำคัญทั้งการพัฒนาในงานปัจจุบันที่ทำอยู่ รวมไปถึงการพัฒนาเพื่อรองรับการเติบโตใน

อนาคต มีการวางแผนการเติบโตในสายงานที่ชัดเจน สร้างโอกาสให้พนักงานสามารถมองเห็นความก้าวหน้าที่ชัดเจนทั้งระบบ

จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว (2552) กล่าวว่า ในการวัดสมรรถนะ (Performance) หรือผลสัมฤทธิ์จากความสามารถในการประกอบการขององค์กรใดก็ตาม จะมีตัววัดหลักอยู่ 7 ตัว ได้แก่ 1. คุณภาพ (Quality) ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าหรือตามมาตรฐานที่กำหนด 3. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) การบรรลุผลตามเป้าหมายหรือตามข้อกำหนดที่ตั้งไว้ 4. ผลผลิตภาพ (Productivity) ความสามารถในการสร้างคุณค่าจากทรัพยากรที่ใช้ไป 5. นวัตกรรม (Innovation) ระดับของเทคโนโลยีหรือความก้าวหน้าขององค์กรนั้น ๆ 6. ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) แสดงถึงการยอมรับจากลูกค้าและตลาดสำหรับองค์กรเอกชน แต่ถ้าเป็นหน่วยงานราชการหรือองค์กรไม่แสวงหากำไร จะใช้ตัววัดที่เรียกว่า ความสามารถในการใช้งบประมาณ (Budgetability) และตัวชี้วัดสุดท้ายซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันทีเดียวคือ 7. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เรียกสั้น ๆ ว่า QWL

QWL เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี ไม่ใช่เพียงแค่ลมปาก (Lips service) เท่านั้น เพราะการพูดให้ดูดีนั้นใครก็พูดได้ แต่การกระทำต่างหากที่เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าใช่ และผลสะท้อนที่สำคัญดูได้จากอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน (Turnover rate) ในองค์กรนั่นเอง

จากความหมายทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)” หมายถึง คุณภาพชีวิตที่ดีของคนทำงานภายในองค์กร โดยมีลักษณะขององค์กรที่เอื้อต่อการทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานและก่อให้เกิดสุขภาวะแก่ตนเอง เพื่อนร่วมงานและสังคม โดยองค์ประกอบและความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน สามารถสรุปได้ 8 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ Huse and Cumming (1985) มาเป็นปัจจัยในการวัดระดับคุณภาพชีวิตพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

งานวิจัยภายในประเทศ

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม ตัวอย่าง คือพนักงานปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 305 คน พบว่า พนักงานปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงานรายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.001 ส่วนระยะเวลาการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเสริฐ กลิ่นหอม (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและสุขภาพจิต ของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผสมเสร็จเครื่องซีเมนต์ไทย จกการสุ่มตัวอย่างพนักงานจาก กลุ่มประชากรพนักงาน จำนวน 736 คน ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คน พบว่าคุณภาพชีวิตในการ ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ท่าเลที่ตั้งโรงงาน และรายได้ ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน แต่อายุมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฉัฐวุฒิ สุนทรานู (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทย พาณิชย์จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตราค่าจ้างคน: กรณีศึกษาเฉพาะสาขาในเขตจังหวัด สมุทรปราการผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของพนักงานไทยพาณิชย์ฯ หลังนโยบายลดอัตรา ค่าจ้างคนอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางมีแนวโน้มไปทางระดับต่ำ ปัจจัยในด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน มีสัดส่วนคุณภาพชีวิตที่สูงกว่าด้านชีวิตส่วนตัว นอกจากนั้น ยังพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตด้วย และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การศึกษา สายงาน อายุงาน และสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิต ส่วนตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต

รัตติยา สุภจิตกุลชัย (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท ไทยคิกควา อินดัสทรีส์ จำกัด กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานปฏิบัติการ จำนวน 146 คน พบว่า พนักงานปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัย ทางด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลทำให้ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่ำมีคุณภาพชีวิต ในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า

สัมพันธ์ อุภัยพงษ์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ในการทำงานของครู โรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1

พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตพื้นที่ การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เงินเดือน สถานภาพการสมรสและอายุการทำงานในโรงเรียนเอกชน ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ขนาดของโรงเรียน และรูปแบบการบริหาร โรงเรียนพบว่าครูมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิมล ชูติพิงศ์นาวิน (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เค เอ็ม เอฟ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เค เอ็ม เอฟ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\mu = 3.50$) โดยระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ หมวด 1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมวด 3 การพัฒนาความสามารถบุคลากร หมวด 6 สิทธิลูกจ้างและธรรมเนียมองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง หมวด 2 สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมวด 4 ความก้าวหน้าและมั่นคง หมวด 5 การบูรณาการทางสังคม หมวด 7 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว หมวด 8 ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง โดยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะผู้บริหารควรสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพื่อส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของผลตอบแทนกำหนดนโยบายขององค์กรด้านสวัสดิการให้ชัดเจนซึ่งอาจให้ในรูปแบบของสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และบรรลุถึงสิ่งจูงใจที่คาดหวัง

วรวิมล แก้วทองใหญ่ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

กรณฎา พงษ์รัตน์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานขับรถ พนักงานคุ้มกัน และหัวหน้าประจำรถยนต์คุ้มกันทรัพย์สินมีค่าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าอายุ และอายุการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงาน ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็น

เกี่ยวกับคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับ อายุ และอายุการทำงานของ พนักงาน รายได้ และ ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ ของพนักงาน ซึ่งสามารถ อธิบายได้ว่า ไม่ว่า พนักงานจะมีรายได้ หรือ มีการศึกษาอยู่ในระดับใด ก็จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวไม่แตกต่างกัน

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพ ชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จากผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ลูกจ้างชั่วคราวรายปี มีระดับคุณภาพชีวิตใน การทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในแต่ละด้านจะพบว่า คุณภาพชีวิต ด้านสภาพงานจะอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ส่วนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้าง ชั่วคราวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสิทธิของลูกจ้าง รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและ การส่งเสริมสุขภาพ ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และระดับคุณภาพชีวิตที่อยู่ระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคง และ โอกาสความก้าวหน้า ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยทั้ง 9 องค์ประกอบ พบว่า คุณภาพชีวิตด้าน ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าจะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าลูกจ้างชั่วคราวรายปี มีความรู้สึกว่าหน่วยงานที่ตนสังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่นั้น ยังให้ความสำคัญน้อยในด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากสำหรับชีวิต ของคนทำงาน

วงศ์เดือน เลาหวัฒนภิญโญ พัทธมน สุริโย เกียรติดาว ติมปีศิศิลป์ และพัชรา ยิ้มศรวล (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 78 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์ประกอบ คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า พยาบาลมี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพยาบาลมีสถานภาพ ตำแหน่ง และ ความก้าวหน้า ความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยต่างประเทศ

Mckennell and other (1983, p. 210) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพชีวิต พบว่าตัวบ่งชี้ทางสังคมของการรับรู้ภาวะความเป็นอยู่ดีจะมีลักษณะคล้ายกับเจตคติ คือ

ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective) และรู้คิด (Cognitive) โดยองค์ประกอบด้านความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกดี (Positive affect) ที่เป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ในทางที่ดีเช่น การมีความสุขความรู้สึกที่ไม่ดี (Negative affect) ที่เป็นการตอบสนองในทิศทางที่ไม่ดี เช่น ความวิตกกังวล ความเครียด

Haddad (1986, p. 2025-A) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของนักศึกษาในวิทยาลัยจอร์แดน โดยศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัย 16 ประการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตกลุ่มตัวอย่าง 300 คน พบว่าปัจจัยทั้ง 16 ประการกับคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต โดยนักศึกษาที่มีการรับรู้ว่าตัวเองมีความพึงพอใจในเรื่องสุขภาพ รายได้สัมพันธภาพในหมู่เพื่อน และสภาพชีวิตในครอบครัวของตน จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่านักศึกษาที่รายงานตนเองว่ามีความพึงพอใจในเรื่องเหล่านั้นน้อยกว่า และความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวของตนนั้นจะเป็นตัวพยากรณ์ที่มีค่าสูงสุด ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตของนักศึกษาถึงร้อยละ 50 และนักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในชีวิตต่างกัน

Gill and Wills (1990 อ้างถึงใน สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมัครการ, 2534, หน้า 54) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในกลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตรอบเมืองและชนบทศึกษารณิ สเครทไดนา และอัลเบอร์ดา ในประเทศแคนาดา โดยศึกษากับตัวแปร 2 ตัวคือ การรับรู้ความเป็นอยู่ของตนเองและความพึงพอใจความเป็นอยู่ในเมือง พบว่า การมีมาตรฐานของชีวิตที่ดี การมีเพื่อนสนิท ความสัมพันธ์ในครอบครัวและสุขภาพของบุคคลเป็นตัวแปรที่ทำนายคุณภาพชีวิตโดยรวมของบุคคล

Duncan (2003 อ้างถึงใน ฉัญญา บัวหลวง, 2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของประเทศในแถบสแกนดิเนเวียกับประเทศอื่น ๆ ในสหภาพยุโรป พบว่า ยังไม่พบข้อมูลเด่นชัดที่จะอธิบายความแตกต่างได้ แต่จากข้อมูลที่ได้ในมุมมองของพนักงานในองค์กรในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมในงานและการตัดสินใจ โอกาสเติบโตในอาชีพ และความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานในประเทศเดนมาร์ก สวีเดน และกลุ่มตัวอย่างบางส่วนของประเทศฟินแลนด์ มีคุณภาพในการทำงานและโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ มากกว่าประเทศอื่น ๆ ในสหภาพยุโรป โดยให้เหตุผลถึงความแตกต่างของลักษณะสภาพสังคม ธุรกิจ และเศรษฐกิจในแต่ละกลุ่ม

Louis, Kathryn and Kate (2003 อ้างถึงใน ฉัญญา บัวหลวง, 2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยจอร์จเมสัน (George Mason University) ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า แหล่งของความพึงพอใจ แบ่งเป็น 6 มิติ คือ ความเป็นธรรม สภาพการทำงาน เงินเดือนและ

สวัสดิการ อีสาระในการทำงานและการเติบโต การมีโอกาสทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งาน ความพึงพอใจโดยรวมในชีวิตและงาน นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาวัฒนธรรมระหว่างการทำงานและครอบครัว ข้อตกลงขององค์กรที่มีให้กับพนักงาน และแหล่งความเครียด แบ่งเป็น 6 มิติ คือ ความเป็นธรรม สภาพการทำงาน กฎระเบียบ ความสัมพันธ์กับคนอื่น ที่จอดรถและการเดินทางไปมาระหว่างบ้านกับสำนักงาน และเรื่องส่วนตัวในครอบครัว

จากการศึกษางานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน นั้นพบว่า การที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ต้องมีการพัฒนาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา กับฝ่ายบริหาร สร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เพิ่มความพึงพอใจในงาน สร้างโอกาสในการทำงาน ให้กับพนักงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” มีผลโดยตรงต่อคนทำให้เกิด ประสิทธิภาพขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุง โครงสร้างและพื้นฐานของงานและระบบ การทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้ง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของคนทำงานในองค์กรเป็นส่วนสำคัญ เพราะเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานแล้วนั้นจะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทความสามารถ อย่างเต็มที่ ที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำให้เกิดภายในองค์กรมากที่สุด และสิ่งที้องค์กรได้จากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในองค์กรคือ ผลผลิตสูงสุด การบริการดีขึ้น คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วย ลากิจของพนักงาน มีชุมชนที่เข้มแข็งในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ลดอัตราการเลิกจ้างงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหา ฝึกพนักงานใหม่ ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น และ ลดความไม่พอใจของพนักงาน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานดีขึ้น พนักงานก็จะมีความรักในองค์กรมากขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที้องค์กรต้องการมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด”

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาในเรื่องของ “การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด มีทั้งหมดจำนวน 466 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2555)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973, pp. 886-887) ซึ่งสูตรมีดังนี้

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

โดยที่ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการสรุปผลด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ $\pm 5\%$ ($e = 0.05$)

$$\text{จึงแทนค่า } n = \frac{466}{1+466(0.05)^2}$$

$$n = 215.24$$

จากการคำนวณตามสูตรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัยข้างต้น ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 216 คน ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในระดับตำแหน่งงานเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวนทั้งสิ้น 216 คน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของจำนวนพนักงานบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

ระดับตำแหน่งงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	347	161	74.54
ระดับหัวหน้างาน	104	48	22.22
ระดับบริหาร	15	7	3.24
รวม	466	216	100.00

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนประชากร เพื่อให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษา ทบทวนเอกสาร และปรับปรุงเพิ่มเติมจาก แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยในส่วนของปัจจัยวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานผู้วิจัยเลือกศึกษาตามแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) โดยแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ตามแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) รวม 8 ด้าน ได้แก่

1. การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรง จำนวน 4 ข้อ
2. การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ
3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน จำนวน 4 ข้อ
4. มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน จำนวน 3 ข้อ
5. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร จำนวน 4 ข้อ
6. มีระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค จำนวน 3 ข้อ
7. มีความสมดุลของเวลาที่ใช้ในการทำงาน และเวลาที่พักผ่อนมีความเป็น
ส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร จำนวน 4 ข้อ

โดยเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

น้ำหนัก	ระดับความคิดเห็น/ คุณภาพชีวิตในการทำงาน
5 คะแนน	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วย

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น โดยเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

โดยเกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในส่วนของมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ตทั้ง 5 ระดับ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์แบ่งตามคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น/ คุณภาพชีวิตในการทำงาน
4.21 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วย

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้เครื่องมือที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ของเนื้อหาเพื่อ ตรวจสอบให้เหมาะสมและเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย สำหรับผู้กรอกแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดังนี้

- | | | | |
|-----|--------------|----------------|--|
| 1.1 | ดร. พรรรัตน์ | แสดงหาญ | คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 1.2 | นายสุรศักดิ์ | นิรันตสุขรัตน์ | รองกรรมการผู้จัดการ
บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด |
| 1.3 | นายอำนาจ | เผือกน้อม | ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายบุคคลและธุรการ
บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด |

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา และไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้ตรงกับความหมายและเนื้อหาของการวิจัย และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Analysis) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.915

การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขอทำหนังสือจากคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อส่งไปยัง รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
2. ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ
4. ดำเนินการลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามต้องการแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการหาค่าความถี่ และร้อยละ
 2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ตามแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) ทั้ง 8 ด้าน ที่เป็นแบบสอบถามประมาณค่าแบบลิเคิร์ต วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 3. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการทดสอบ Independence-samples t - Test และ F - test แบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)
 4. การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วน of ข้อเสนอนี้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการจับประเด็นสำคัญที่มีความคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อสรุปใจความหลักในแต่ละข้อคำถาม แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาแจกแจงหาความถี่ แล้วจัดเรียงตามความถี่จากมากไปน้อย เพื่อนำเสนอผลสรุปอธิบายในลักษณะของความถี่ และร้อยละ
- โดยในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาในเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย เรื่อง การสำรวจ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลส่วนบุคคล ($N = 216$)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	105	48.60
หญิง	111	51.40
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 23 ปี	12	5.60
24 – 30 ปี	140	64.80
31 – 37 ปี	57	26.40
38 – 44 ปี	5	2.30
45 – 51 ปี	2	0.90
52 ปีขึ้นไป		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	31	14.40
2 - 4 ปี	70	32.40
5 - 7 ปี	80	37.00
8 - 10 ปี	30	13.90
10 ปีขึ้นไป	5	2.30
ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	161	74.60
ระดับหัวหน้างาน	48	22.20
ระดับบริหาร	7	3.20
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	175	81.00
ปริญญาตรี	40	18.50
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.50
ส่วนงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงาน	49	22.70
ส่วนโรงงาน	167	77.30

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 216 คน จากพนักงานทั้งหมด 466 คน มีสัดส่วนในอัตราร้อยละที่ใกล้เคียงกัน คือ ผู้หญิงจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 และผู้ชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 โดยมี อายุตัวระหว่าง 24-30 ปีจำนวนมากที่สุดคือ 140 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 5-7 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 74.60 ซึ่งระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 และส่วนใหญ่สังกัดส่วน โรงงานจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30

ประเด็นที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. จำแนกรายด้าน และ โดยรวม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ผลตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ	3.35	0.76	ปานกลาง	5
2. สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย	3.95	0.68	มาก	2
3. การพัฒนาความสามารถ และศักยภาพ	3.36	0.82	ปานกลาง	6
4. การส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน	3.29	0.83	ปานกลาง	7
5. การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.29	0.62	ปานกลาง	8
6. การบริหารงานที่เสมอภาค และเป็นธรรม	3.42	0.86	มาก	4
7. ความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน	3.61	0.75	มาก	3
8. ความภาคภูมิใจในองค์กร	4.08	0.76	มาก	1
โดยรวม	3.56	0.59	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.59$) โดยพบว่าพนักงานมีความภาคภูมิใจในองค์กร ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.76$) โดยส่วนหนึ่งมาจากสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.68$) อีกทั้งยังสามารถรักษาความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน ได้อย่างดีอีกด้วย ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.75$)

2. ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ

ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
ผลตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดี	3.43	0.84	มาก	1
บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลเรื่องผลตอบแทนพนักงานทั้งในด้านที่เป็นตัวเงิน และ ไม่เป็นตัวเงิน	3.35	0.91	ปานกลาง	3
ผลตอบแทนที่ท่านได้รับทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าเงินสามารถแข่งขันได้กับธุรกิจใกล้เคียงกัน	3.23	0.86	ปานกลาง	4
ท่านพึงพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินมากนักน้อยเพียงใด	3.37	0.82	ปานกลาง	2
โดยรวม	3.35	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ ภาพรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ($\bar{X}= 3.35, SD = 0.76$) โดยพนักงานเห็นว่า ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีวิตที่ดี ($\bar{X}= 3.43, SD = 0.84$) ส่วนผลตอบแทนทางด้านตัวเงิน และไม่ใช่ว่าเงินที่พนักงานได้รับจากบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.37, SD = 0.82$) และบริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลเรื่องผลตอบแทนพนักงานทั้งในด้านที่เป็นตัวเงิน และ ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ($\bar{X}= 3.35, SD = 0.91$)

3. ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
บริษัท ได้มีการประกาศ หรือกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยของบริษัทฯ อย่างชัดเจน	4.14	0.77	มาก	1
สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัย	3.75	0.81	มาก	4
บริษัทมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม	3.94	0.82	มาก	3
ท่านไม่เคยได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน	3.97	1.22	มาก	2
โดยรวม	3.95	0.68	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.95$, $SD=0.68$) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ การที่บริษัทมีประกาศ หรือกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยของบริษัทฯ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, $SD=0.77$) โดยพนักงานไม่เคยได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, $SD=1.22$) และ บริษัท มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, $SD=0.82$)

4. ด้านการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพ

ด้านการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
บริษัทมีแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในงานปัจจุบัน อย่างชัดเจนและทั่วถึง	3.58	0.91	มาก	1
บริษัทมีแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อรองรับการเติบโต ในสายอาชีพในตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงาน	3.31	0.97	ปานกลาง	3
ระบบการพัฒนาและฝึกอบรมที่บริษัทดำเนินอยู่นี้ มีความ สอดคล้องต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน	3.31	0.92	ปานกลาง	4
ท่านได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง	3.23	0.97	ปานกลาง	2
โดยรวม	3.36	0.82	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" (\bar{X} = 3.36, SD = 0.82) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัทมีแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในงานปัจจุบัน อย่างชัดเจนและทั่วถึง อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.58, SD = 0.91) ส่วนการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.23, SD = 0.97) รวมถึงบริษัทมีแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อรองรับการเติบโตในสายอาชีพในตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงาน (\bar{X} = 3.31, SD = 0.97) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5. ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน

ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
บริษัทมีการประกาศหรือกำหนดนโยบาย ในเรื่อง ความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานชัดเจน	3.21	0.97	ปานกลาง	3
บริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเติบโตและ ก้าวหน้าในสายอาชีพ	3.27	0.91	ปานกลาง	2
ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานและมีโอกาสเติบโต ก้าวหน้าในสายอาชีพ	3.39	0.91	ปานกลาง	1
โดยรวม	3.29	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานใน
ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน ภาพรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ($\bar{X}= 3.29, SD = 0.83$)
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานและมี
โอกาสเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ ($\bar{X}= 3.39, SD = 0.91$) รวมถึงบริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงาน
มีโอกาเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพ ($\bar{X}= 3.27, SD = 0.91$) และ สุดท้ายบริษัทได้มีการ
ประกาศหรือกำหนดนโยบาย ในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานชัดเจน ($\bar{X}= 3.21,$
 $SD = 0.97$) อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ตามลำดับ

6. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ด้านการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านคิดว่าบรรยากาศในการทำงานภายในบริษัท มีความเป็นมิตร มีการทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ แบ่งปัน และให้ความช่วยเหลือกัน	3.37	0.97	ปานกลาง	2
ท่านคิดว่าบรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงาน มีความเป็นมิตร มีการทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ แบ่งปัน และให้ความช่วยเหลือกัน	3.57	0.95	มาก	1
ท่านมีอุปสรรคในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	3.16	0.90	ปานกลาง	3
บริษัทมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานภายในบริษัท เช่น Walk Rally กีฬาสี	3.07	1.06	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.29	0.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในด้านการสร้างสัมพันธ์ภายในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ($\bar{X}= 3.29, SD = 0.62$) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงาน มีความเป็นมิตร มีการทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ แบ่งปัน และให้ความช่วยเหลือกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.57, SD = 0.95$) โดยบรรยากาศในการทำงานภายในบริษัท มีความเป็นมิตร มีการทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ แบ่งปัน และให้ความช่วยเหลือกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.37, SD = 0.97$) และพนักงานมีอุปสรรคในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.16, SD = 0.90$) ตามลำดับ

7. ด้านการบริหารงานที่เสมอภาค และเป็นธรรม

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ด้านการบริหารงานที่เสมอภาค และเป็นธรรม

ด้านการบริหารงานที่เสมอภาค และเป็นธรรม	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
ปัจจุบัน บริษัทมีการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน ภายในที่มีความชัดเจน	3.47	0.93	มาก	1
บริษัทมีระบบการประเมินผลงานประจำปีเพื่อนำไปใช้ในการ การปรับค่าจ้างประจำปี โบนัส และการเลื่อนตำแหน่งมี ความชัดเจนและเป็นธรรม	3.35	1.03	ปานกลาง	3
บริษัทมีระบบวินัยและการลงโทษ เช่น ขั้นตอนการ สอบสวน การพิจารณาโทษ มีความชัดเจนและเป็นธรรม	3.44	1.01	มาก	2
โดยรวม	3.42	0.86	มาก	

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานใน
ด้านการบริหารงานที่เสมอภาค และเป็นธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}= 3.42, SD = 0.86$)
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจุบัน บริษัทมีการกำหนดนโยบายในการ
บริหารงาน ภายในที่มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.47, SD = 0.93$) บริษัทมีระบบวินัยและ
การลงโทษ เช่น ขั้นตอนการสอบสวน การพิจารณาโทษ มีความชัดเจนและเป็นธรรม อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X}= 3.44, SD = 1.01$) และบริษัทมีระบบการประเมินผลงานประจำปีเพื่อนำไปใช้ในการปรับ
ค่าจ้างประจำปี โบนัส และการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจนและเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X}= 3.35, SD = 1.03$) ตามลำดับ

8. ด้านการควบคุมระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ด้านความควบคุมระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน

ด้านความควบคุมระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
บริษัทมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมตาม สภาพลักษณะงานของท่าน	3.70	0.89	มาก	1
บริษัทได้มีการกำหนดเวลาพักในแต่ละช่วงอย่างเหมาะสม	3.63	0.94	มาก	2
บริษัทได้จัดให้มีการทำงานล่วงเวลาและการทำงานใน วันหยุดอย่างเหมาะสม	3.49	0.95	มาก	4
ท่านสามารถบริหารความสมดุลในชีวิต ระหว่างชีวิตการ ทำงาน ครอบครัว สังคม และความสุขส่วนตัว ได้เป็น อย่างดี	3.64	0.84	มาก	3
โดยรวม	3.61	0.75	มาก	

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานใน
ด้านความควบคุมระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}= 3.61, SD = 0.75$)
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่
เหมาะสมตามสภาพลักษณะงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.70, SD = 0.89$) โดยบริษัทได้
มีการกำหนดเวลาพักในแต่ละช่วงอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.63, SD = 0.94$) และ
พนักงานสามารถบริหารความสมดุลในชีวิตระหว่างชีวิตการทำงาน ครอบครัว สังคม และความสุข
ส่วนตัว ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.64, SD = 0.84$) ตามลำดับ

9. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
บริษัทมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น สนับสนุนให้ ประหยัดไฟฟ้า ป้องกันโลกร้อน เป็นต้น	4.02	0.86	มาก	3
บริษัทได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชน เช่น มอบ สิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ การร่วมจัด กิจกรรมงานวันเด็ก เป็นต้น	4.25	0.87	มากที่สุด	1
รูปแบบในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัท ที่กำลัง ดำเนินอยู่นี้ สามารถสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ให้กับบริษัทได้	4.08	0.86	มาก	2
ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในบริษัทของท่าน	3.98	0.93	มาก	4
โดยรวม	4.08	0.76	มาก	

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานใน
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.76$) กลุ่มตัวอย่างมี
ความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัทได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชน เช่น มอบสิ่งของ
เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ การร่วมจัดกิจกรรมงานวันเด็ก เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X}=4.25$, $SD=0.87$) รูปแบบในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัท ที่กำลังดำเนินอยู่นี้ สามารถ
สร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ให้กับบริษัทได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.86$) และบริษัท
มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น สนับสนุนให้ประหยัดไฟฟ้า ป้องกันโลกร้อน เป็นต้น อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.86$) ตามลำดับ

สำหรับการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างตอบ
ทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน นำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม อีกครั้ง
โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่น
เท่ากับ 0.938

ประเด็นที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เรื่องการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	
		\bar{X}	SD
ชาย	105	3.59	0.58
หญิง	111	3.52	0.61
โดยรวม	216	3.56	0.59

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ T – test independent sample ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามเพศ

Independent Samples Test							
Levene's Test for Equality of Variances							
				t-test for Equality of Means			
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Equal variances assumed	.026	.871	.684	214	.495	.05535	.08090
Equal variances not assumed			.685	213.926	.494	.05535	.08082

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ t- Test Independent Samples จากตารางที่ 13 พบว่า วิธี Levene ได้ sig = 0.871 ที่ $\alpha = 0.05$ ค่า sig มากกว่า α สรุปว่า ความแปรปรวนของเพศ ทั้ง 2 ไม่แตกต่างกัน หากทดสอบโดยใช้ Independent Samples T Test ได้ $t = 0.684$ และ sig = 0.495 ที่ $\alpha = 0.05$ สรุปว่าค่า sig มากกว่า α สรุปว่า คุณภาพการทำงานของพนักงานเพศชาย และหญิง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	
		\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 23 ปี	12	3.75	0.60
24 – 30 ปี	140	3.56	0.60
31 – 37 ปี	57	3.50	0.59
38 – 44 ปี	5	3.61	0.58
45 – 51 ปี	2	3.55	0.31
52 ปีขึ้นไป			
โดยรวม	216	3.56	0.59

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.643	4	0.161	0.452	0.771
ภายในกลุ่ม	75.101	211	0.356		
รวม	75.744	215			

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 0.452$, $df = 4, 211$, $Sig = 0.771$) หมายความว่าไม่มี

แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	
		\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 2 ปี	31	3.56	0.59
2 - 4 ปี	70	3.55	0.60
5 - 7 ปี	80	3.60	0.61
8 - 10 ปี	30	3.46	0.58
10 ปีขึ้นไป	5	3.61	0.56
โดยรวม	216	3.56	0.59

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.420	4	0.105	0.294	0.882
ภายในกลุ่ม	75.324	211	0.357		
รวม	75.744	215			

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 0.420$, $df = 4, 211$, $Sig = 0.882$) หมายความว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มี

ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	
		\bar{X}	<i>SD</i>
ต่ำกว่าปริญญาตรี	175	3.60	0.58
ปริญญาตรี	40	3.40	0.64
สูงกว่าปริญญาตรี	1	3.17	
โดยรวม	216	3.56	0.59

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	1.426	2	0.713	2.043	0.132
ภายในกลุ่ม	74.318	213	0.349		
รวม	75.744	215			

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 2.043$, $df = 2, 213$, $Sig = 0.132$) หมายความว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนงานที่สังกัด

ส่วนงานที่สังกัด	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	
		\bar{X}	SD
สำนักงาน	49	3.41	0.60
ส่วนโรงงาน	167	3.60	0.57
โดยรวม	216	3.56	0.59

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ t - Test Independent Sample ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
พนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามส่วนงานที่สังกัด

Independent Samples Test							
Levene's Test for							
Equality of							
Variances			t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Equal variances assumed	.434	.511	-1.959	214	.051	-.18764	.09580
Equal variances not assumed			-1.833	71.539	.071	-.18764	.10239

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ค่าที จากตารางที่ 21 พบว่า วิธี Levene ได้ sig = 0.511 ที่ $\alpha = 0.05$ ค่า sig มากกว่า α สรุปว่า ความแปรปรวนของส่วนงานที่สังกัดทั้ง 2 ไม่แตกต่างกัน หากทดสอบโดยใช้ Independent Samples t - Test ได้ t = -1.959 และ sig = 0.051

ที่ $\alpha = 0.05$ สรุปว่าค่า sig มากกว่า α สรุปว่า คุณภาพการทำงานของพนักงานในส่วนสำนักงาน และส่วนโรงงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	
		\bar{X}	SD
ระดับปฏิบัติการ	161	3.59	0.60
ระดับหัวหน้างาน	48	3.47	0.57
ระดับบริหาร	7	3.54	0.57
โดยรวม	216	3.56	0.59

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามระดับตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.530	2	0.265	0.750	0.474
ภายในกลุ่ม	75.214	213	0.353		
รวม	75.744	215			

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 0.750$, $df = 2, 213$, $Sig = 0.474$) หมายความว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ประเด็นที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 216 ชุด พบว่า มีพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 78 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.11 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญและเสนอเกี่ยวกับปัจจัยที่จะพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปทั้ง 8 ด้าน ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 สรุปข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

ลำดับ	ปัจจัยวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ
1	มีความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว	19
2	การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ	19
3	มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร	6
4	มีระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	5
5	มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน	5
6	มีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน	5
7	การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	2
8	ความภาคภูมิใจในองค์กร	1

โดยข้อเสนอแนะที่มีพนักงานเห็นตรงกันมากที่สุด อันดับที่ 1 มี 2 เรื่อง คือ

เรื่องที่ 1 องค์กรควรหลีกเลี่ยงการเลิกเปลี่ยนวันหยุด ควรจะหยุดให้ตรงตามปฏิทินที่ได้ประกาศแจ้งไว้ เนื่องจาก พนักงานไม่สามารถวางแผนในเรื่องของการพักผ่อนหรือการใช้ชีวิตส่วนตัวในวันหยุดได้ ทำให้ชีวิตความเป็นส่วนตัวหายไป (คิดเป็นร้อยละ 24.36)

เรื่องที่ 2 องค์กรควรปรับเพิ่มเบี้ยขยันให้กับพนักงานจากเดิม 300 บาท/ เดือน เบี้ยขยันราย 6 เดือน (ไม่หยุดงาน ม.ค.-มิ.ย. หรือ ก.ค. - ธ.ค. คิดกันจะได้ 1,000 บาทในเดือน มิ.ย.หรือ ธ.ค. และ ไม่หยุดงาน ม.ค.- ธ.ค. คิดกันจะได้ 1,500 บาท ในเดือน ธ.ค.) ซึ่งพนักงานเห็นว่าระบบเดิมไม่

มีแรงจูงใจเท่าที่ควร ควรจะเปลี่ยนเป็นระบบขั้นบันได 300-400-500 ถึง 1,000 จะเป็นแรงจูงใจได้มากขึ้น (คิดเป็นร้อยละ 24.36)

ส่วนอันดับที่ 2 คือ องค์กรควรจะมีการปรับเพิ่มค่าอาหาร ค่ากะ และค่าครองชีพ ซึ่งสวัสดิการดังกล่าวมีการปรับครั้งสุดท้ายในปี 2551 ซึ่งปัจจุบันค่าครองชีพต่าง ๆ มีการปรับขึ้นทุกปี แต่สวัสดิการทั้ง 3 รายการ ยังไม่มีการปรับ (คิดเป็นร้อยละ 19.23)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด” มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด มีทั้งหมดจำนวน 466 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2555) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973, pp. 886-887) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการสรุปผลด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ $\pm 5\%$ ($e = 0.05$) จากการคำนวณตามสูตร ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 216 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล แบบไม่ทราบความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบโควต้า ตามสัดส่วนจำนวนประชากร เพื่อให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ โดยเครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ตามแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) รวม 8 ด้าน ได้แก่

1. การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ จำนวน 4 ข้อ
2. การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ
3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน จำนวน 4 ข้อ
4. มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน จำนวน 3 ข้อ
5. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร จำนวน 4 ข้อ
6. มีระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค จำนวน 3 ข้อ

7. มีความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ

8. ความภาคภูมิใจในองค์การจำนวน 4 ข้อ

โดยเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

น้ำหนัก	ระดับความคิดเห็น/ คุณภาพชีวิตในการทำงาน
5 คะแนน	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วย

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น โดยเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถาม ไปนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความครอบคลุมของข้อคำถามตามเนื้อหา ความเหมาะสมของการใช้ภาษา และเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข

หลังจากที่มีการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา และไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้ตรงกับความหมายและเนื้อหาของการวิจัย และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.915

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีรายละเอียดสรุปดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการหาค่าความถี่ และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ตามแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) ทั้ง 8 ด้าน ที่เป็นแบบสอบถามประมาณค่าแบบลิเคิร์ต วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการทดสอบ Independence-samples t - Test และ F - test แบบจำแนกทางเดียว

4. การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการจับประเด็นสำคัญที่มีความคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อสรุปใจความหลักในแต่ละข้อคำถาม แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาแจกแจงหาความถี่ แล้วจัดเรียงตามความถี่จากมากไปน้อย เพื่อนำเสนอผลสรุปอธิบายในลักษณะของความถี่ และร้อยละ

โดยสรุปผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมเฉลี่ยของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.938

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 216 คน จากพนักงานทั้งหมด 466 คน มีสัดส่วนในอัตราร้อยละที่ใกล้เคียงกัน คือ ผู้หญิงจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 และผู้ชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 โดยมีอายุตัวระหว่าง 24-30 ปี จำนวนมากที่สุดคือ 140 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 5-7 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 74.60 ซึ่งระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 และส่วนใหญ่สังกัดส่วนโรงงานจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 ตามลำดับ

2. จากการศึกษพบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยจะพบว่า พนักงานในองค์กรมีความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ในขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่อันดับ 2 และความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน เป็นอันดับที่ 3 ตามลำดับ โดยด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดสามอันดับสุดท้ายคือ การพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ตามลำดับ

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
1	พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3	พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5	พนักงานที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6	พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 25 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. การอภิปรายผลตามลำดับสมมติฐานการวิจัย สรุปได้ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานและงานวิจัยที่สนับสนุน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	งานวิจัยที่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับผลการวิจัยของฉวีวุฒิสุนทรานู (2545) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตรากำลังคน พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับผลการวิจัยของรัตติยา ศุภจิตกุลชัย (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท ไทยคิกูวา อินดัสทรีส์ จำกัด พบว่า อายุไม่มีผลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	งานวิจัยที่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ วรวุฒิ แก้วทองใหญ่(2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	พนักงานที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับผลการวิจัยของฉวีวุฒิ สุนทรธัญ (2545) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตราค่าจ้างคน พบว่า ส่วนงานที่สังกัด (สายงาน) ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน	จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ วรวุฒิ แก้วทองใหญ่(2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

2. การอภิปรายผลในด้านระดับคุณภาพชีวิต

สำหรับในด้านระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" โดยพบว่าพนักงานมีความภาคภูมิใจในองค์กร โดยส่วนหนึ่งมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย อีกทั้งยังสามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ชีวิต และทำงาน ได้อย่างดีอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ภาพรวมของการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก คือ 1. ความภาคภูมิใจในองค์กร 2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย 3. ความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตและทำงาน 4. การบริหารที่เสมอภาคและเป็นธรรม แต่ยังคงมีบางส่วนของผลการประเมินยังคงอยู่ในระดับปานกลาง คือ 1. ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ 2. การพัฒนาความสามารถและศักยภาพ 3. การส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน และ 4. การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางเพื่อพิจารณาดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรมีการกำหนดคนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ทั้งในด้านการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร การส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความสามารถและศักยภาพ รวมไปถึงโครงสร้างในด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม และสื่อสารนโยบายที่กำหนดให้พนักงานได้รับทราบ

2. ผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุนในด้านทรัพยากรต่าง ๆ รวมไปถึงการให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ทั้งกิจกรรมลูกค้า และกิจกรรมพนักงาน

3. นอกจากการให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ซึ่งอยู่ในระดับต่ำสุดทางคณะผู้บริหารควรมีนโยบายเปิดรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน ทุกระดับชั้น โดยอาจตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การสำรวจความคิดเห็น รวมไปถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงพนักงานได้ในระดับหนึ่ง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

เนื่องจากการประเมินแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประเภทปลายเปิด จึงสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตทางด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิต และการทำงาน ควรมีปฏิทินกำหนดการวันหยุดที่แน่นอน เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนในการใช้ชีวิต และทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับครอบครัว และเพื่อนร่วมงานได้

2. องค์กรควรปรับเพิ่มเบี้ยขยันให้กับพนักงานจากเดิม 300 บาท/เดือน เบี้ยขยันราย 6 เดือน (ไม่หยุดงาน ม.ค.-มิ.ย. หรือ ก.ค. - ธ.ค. ติดกันจะได้ 1,000 บาทในเดือน มิ.ย.หรือ ธ.ค. และ ไม่หยุดงาน ม.ค. - ธ.ค. ติดกันจะได้ 1,500 บาท ในเดือน ธ.ค.) ซึ่งพนักงานเห็นว่าระบบเดิมไม่มี

แรงจูงใจเท่าที่ควร ควรจะเปลี่ยนเป็นระบบขั้นบันได 300-400-500 ถึง 1,000 จะเป็นแรงจูงใจได้มากขึ้น

3. องค์การควรจะมีการปรับเพิ่มค่าอาหาร ค่ากะ และค่าครองชีพ ซึ่งสวัสดิการดังกล่าวมีการปรับครั้งสุดท้ายในปี 2551 ซึ่งปัจจุบันค่าครองชีพต่าง ๆ มีการปรับขึ้นทุกปี แต่สวัสดิการทั้ง 3 รายการ ยังไม่มีการปรับ

4. ทางด้านการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การ ควรจัดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนก กิจกรรมละลายพฤติกรรม หรือ Walk Rally โดยเน้นระดับหัวหน้างานขึ้นไป เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

5. ควรปรับปรุงระบบโครงสร้างเงินเดือนให้มีความชัดเจน และมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน รวมถึงมีการปรับปรุงระบบการประเมินผลงานประจำปีให้มีมาตรฐาน ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการในการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อประโยชน์ในการต่อยอดแนวคิดในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ที่ควรมีการศึกษาวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริบทของอุตสาหกรรมอื่น ๆ
2. ควรศึกษาปัจจัยส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยใช้แนวคิดของนักจิตวิทยาอื่น ๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

- กฤษฎา พงษ์รัตน์. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานขับรถ พนักงานคุ้มกัน และหัวหน้าประจำรถยนต์คุ้มกันทรัพย์สินมีค่าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลและองค์การ, คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาล, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรณี จาคิดกวนิช. (2553). *ปรากฏภาพพิเศษในหัวข้อ โอกาสของนักธุรกิจไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน งานวันนักการตลาดแห่งประเทศไทย. ประชาชาติธุรกิจ*, หน้า 3.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2554). *รายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี 2554 และแนวโน้มปี 2555, วันที่คั่นข้อมูล 21 มิถุนายน 2555, เข้าถึงได้จาก*
http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry_overview/Annual2011.pdf
- การวัดคุณภาพชีวิต: แบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก. (2541). *วารสารกรมสุขภาพจิต*, 5 (2) (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม), 102-109.
- จำลองชัย ขุนพลแก้ว. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). *การพัฒนาศาสตร์พยาบาล: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บีแอลซีไอกรุ๊ป.
- ณัฐภา บัวหลวง. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ณัฐวุฒิ สุนทรานู. (2545). *คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตราค่าจ้างคน: กรณีศึกษาเฉพาะสาขาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ. (2530). *ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ. ในเอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาองค์การ (หน่วยที่1-6) (หน้า 35-38)*. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทรศนะ ใจชุ่มชื่น. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตคน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นันทกานต์ ชื่นอารมณ. (2543). *คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษา จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขา
การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเจือ วงศ์เกษม. (2530). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต*. *วารสารเพิ่มผลผลิต*, 6(26),
29 – 30.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยา
สาส์น.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). *การปรับปรุงงานคุณภาพชีวิตการทำงาน*. *จุลสารพัฒนาข้าราชการ*.
25 (มกราคม-มีนาคม), 5-8.
- ประเสริฐ กลิ่นหอม. (2543). *คุณภาพชีวิตการทำงานและสุขภาพจิตของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ โรงงานผสมเสร็จเครื่องซีเมนต์ไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร.(2555). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. วันที่ค้นข้อมูล 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555, เข้าถึง ได้
จาก http://www.m-society.go.th/document/article/article_3489.doc
- พรเพ็ญ วรสิทธิ์. (2541). *คุณภาพชีวิตของผู้อาศัยในเขตเมืองของไทย*. *วารสารพัฒนาบริหาร
ศาสตร์*, 38 (ตุลาคม-ธันวาคม), 79-112.
- พิมล ชูติพงษ์นาวิน. (2549). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เค เอ็ม
เอฟ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภูมิ สาระผล. (2555). *งานแสดงสินค้ายานยนต์ ชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ และอุปกรณ์ตกแต่ง 2555
(Thailand Auto Parts&Accessories 2012: TAPA 2012) วันที่ 26 เม.ย. 2555*. วันที่ค้น
ข้อมูล 21 มิถุนายน 2555, เข้าถึงได้จาก
http://www2.moc.go.th/ewt_news.php?nid=5991&filename=index_design4
- มนัสวี ธาดาสิทธิ์. (2539). *การเพิ่มผลผลิตกับคุณภาพชีวิตการทำงาน*. *Productivity World*,
1 (กันยายน-ตุลาคม), 33-34.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2551). *คุณภาพชีวิตในการ
ทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ*. ตรัง: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ.

- รัตติยา ศุภจิตกุลชัย. (2546). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท ไทยคิกูวา อินดัสทรีส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญและคณะ. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*. เพชรบุรี: งานห้องผู้ป่วยหนักศัลยกรรม, กลุ่มการพยาบาล, โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี.
- วรวิมล แก้วทองใหญ่. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชาญ สุวรรณรัตน์. (2543). *ความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สนอง สุพัฒสร. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2531). *การปรับปรุงงาน ดอนคุณภาพชีวิตการทำงาน*. *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*, 8(กันยายน), 14-17.
- สุภารัตน์ น้ำใจดี. (2548). *คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สันติ บางอ้อ. (2540). *การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน*. *Productivity World*, 2 (กรกฎาคม-สิงหาคม), 39-40.
- สัมฤทธิ์ อุภัยพงศ์. (2548). *การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- สุขใจ ขำสนิท. (2543). *การจัดสวัสดิการแก่บุคลากรกองทัพอากาศในรูปของสหกรณ์ออมทรัพย์*. วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมักรการ. (2534). *คุณภาพชีวิตของคนไทย: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชาวเมืองและชาวชนบท*. กรุงเทพฯ: โครงการการวิจัยสมบูรณ์แบบคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสนาะ ดิเขาว์. (2544). *หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- อัศวิน จิตต์จ้านง. (2550). Happy workplace: HR Competency. *วารสารการบริหารคน*, 28(4), 64-67.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- ASEAN Secretariat. (2012). *ASEAN Economic Community Scorecard*. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- Cascio, W. F. (1995). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits* (4th ed.) New York: Mc Graw-Hill.
- _____. (2003). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits* (6th ed.) Boston: McGraw – Hill.
- Comings, T. G. & Worley, C. G. (2005). *Organization Development and Change* (8th ed.) New York: South-West.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1989). *Human Behavior at Work: Organization Behavior*. Singapore: Mc Graw-Hill.
- Feldman, D. C. & Arnold, H. J. (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organizations*. Singapore: Mc Graw-Hill.
- Gilmer, B. & Von, H. (1966). *Industrial Psychology* (2nd ed.). New York: Mc Graw-Hill.
- Greenberg, J. (2002). *Managing Behavior in Organizations* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Guest, R. (1979). Quality of work life - learn from Tarrytown. *Harvard Business Review*, 5(25), 76-77.

- Haddad, A. S. (1986). Auality of life of Jordanian college Students. *Dissertation Abstracts International*, 47(6), p. 2025 – A.
- Hackman, J. R., & Suttle, J. L. (1977). *Improving Life at Work, Behavioral Science Approaches to Organizational Change*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing.
- Huse, E. F. (1979). *The Modern Manager*. Minnesota: West Publishing.
- Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change* (3rd ed). Minnisota: West Publishing.
- Vivienne, J. & Younger. (2004). Mark P. A Value Model for the Public Sector. *Outlook Journal*, 2(8), 6-10.
- Kossen, S. (1991). *The Human Side of Organization*. (5th ed.) New York: Harper Collins.
- McKenna, A. C. et al. (1983). Components of Percived Life Auality. *Journal of Community Pscholog*, 11(2), 210.
- Newstrom, J. W. & Davis, K. (1997). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (10th ed.). New York: Mc Graw-Hill.
- Skrovan, D. (1983). *Quality of Working Life: Perspectives of Business and the Public Sector*. Reading: Addison-Westery.
- Walton, R. E. (1975). *Criteria for Quality of Working Life*. New York: Free Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

กรณีศึกษา : บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำงานนิพนธ์ เรื่อง “ การสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท มูราคามิ แอมพาส (ประเทศไทย) จำกัด ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า และพบว่าบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. **การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ** (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้หรือผลตอบแทน (เงินเดือนรวมสวัสดิการทั้งหมด) ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐาน เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนเองและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน
2. **การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย** (Safety and Healthy Working Conditions) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย รวมถึงมีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันภัยที่เหมาะสม
3. **มีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน** (Development of Human Capacities) หมายถึง มีแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในงานปัจจุบันและงานในอนาคต รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

4. **มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน** (Growth and Security) หมายถึง การทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้ที่มั่นคงในงานที่ทำอยู่ มีการกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานหรือสายอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน (CAREER PATH)

5. **มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร** (Social Integration) หมายถึง การมีบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตร อบอุ่นเอื้ออาทร มีน้ำใจ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือกัน มีการทำงานเป็นทีมทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกัน หรือข้ามสายงาน พนักงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

6. **มีระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค** (Constitutionalism) ระบบการบริหารงานในที่นี้หมายถึง ระบบการประเมินผลงานประจำปีเพื่อนำไปใช้ในการปรับค่าจ้างประจำปี โบนัส และการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงระบบวินัยและการลงโทษ เช่น ขั้นตอนการสอบสวน การพิจารณาโทษ มีความเป็นธรรมและเสมอภาค

7. **มีความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว** (The total life space) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล (Work-life Balance) มีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัว อย่างเพียงพอ

8. **ความภาคภูมิใจในองค์กร**(Organizational Pride) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงได้รู้ว่าองค์กรได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

ดังนั้นข้อมูลที่แม่นยำจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างดี

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง - โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 23 ปี

(2) 24 – 30 ปี

(3) 31 – 37 ปี

(4) 38 – 44 ปี

(5) 45 – 51 ปี

(6) 52 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

(1) ต่ำกว่า 2 ปี

(2) 2-4 ปี

(3) 5-7 ปี

(4) 8-10 ปี

(5) 10 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2) ปริญญาตรี

(3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ส่วนงานที่สังกัด

(1) สำนักงาน

(2) ส่วนโรงงาน

6. ระดับตำแหน่งงาน

ระดับปฏิบัติการ (Staff, ช่างเทคนิค, Operator, แม่บ้าน, คนสวน, คนขับรถ)

ระดับหัวหน้างาน (Leader , Foreman, Senior Forman , Engineer ,Chief , Supervisor)

ระดับบริหาร (Asst. Mgr., Manager, Sr. Manager, Asst. GM, GM)

ส่วนที่ 2 คำถามแบบวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร เพื่อสอบถามระดับความคิดเห็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ตามความเป็นจริงมากที่สุด

หัวข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด → น้อยที่สุด				
		5	4	3	2	1
การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ	1. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดี					
	2. บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลเรื่องผลตอบแทนพนักงานทั้งในด้านที่เป็นตัวเงิน และ ไม่เป็นตัวเงิน					
	3. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินสามารถแข่งขันได้กับธุรกิจใกล้เคียงกัน					
	4. ท่านพึงพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินมากน้อยเพียงใด					
การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	5. บริษัท ได้มีการประกาศ หรือ กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยของบริษัทฯ อย่างชัดเจน					
	6. สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัย					
	7. บริษัทมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม					
	8. ท่านไม่เคยได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน					
มีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน	9. บริษัทมีแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในงานปัจจุบัน อย่างชัดเจนและทั่วถึง					
	10. บริษัทมีแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อรองรับการเติบโตในสายอาชีพในตำแหน่งที่สูงขึ้นของ					

แบบวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

หัวข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด → น้อยที่สุด				
		5	4	3	2	1
	พนักงาน					
	11. ระบบการพัฒนาและฝึกอบรมที่บริษัทดำเนินการอยู่นี้ มีความสอดคล้องต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน					
	12. ท่านได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง					
มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน	13. บริษัทมีการประกาศหรือกำหนดนโยบาย ในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานชัดเจน					
	14. บริษัท มีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเติบโต และก้าวหน้าในสายอาชีพ					
	15. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานและมีโอกาสเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ					
มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร	16. ท่านคิดว่าบรรยากาศในการทำงานภายในบริษัท มีความเป็นมิตร มีการทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ แบ่งปัน และให้ความช่วยเหลือกัน					
	17. ท่านคิดว่าบรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงาน มีความเป็นมิตร มีการทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ แบ่งปัน และให้ความช่วยเหลือกัน					
	18. ท่านมีอุปสรรคในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมากนักน้อยเพียงใด					
	19. บริษัทมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานภายในบริษัท เช่น Walk Rally กีฬาสี					
มีระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	20. ปัจจุบัน บริษัทมีการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน ภายในที่มีความชัดเจน					
	21. บริษัทมีระบบการประเมินผลงานประจำปีเพื่อนำไปใช้ในการปรับค่าจ้างประจำปี โบนัส และการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจนและเป็นธรรม					
	22. บริษัทมีระบบวินัยและการลงโทษ เช่น จู้นตอน					

แบบวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

	การสอบสวน การพิจารณาโทษ มีความชัดเจนและเป็นธรรม						
มีความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว	23. บริษัทมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมตามสภาพลักษณะงานของท่าน						
	24. บริษัทได้มีการกำหนดเวลาพักในแต่ละช่วงอย่างเหมาะสม						
หัวข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น มากที่สุด → น้อยที่สุด					
		5	4	3	2	1	
มีความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว(ต่อ)	25. บริษัทได้จัดให้มีการทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุดอย่างเหมาะสม						
	26. ท่านสามารถบริหารความสมดุลในชีวิต ระหว่างชีวิตการทำงาน ครอบครัว สังคม และความสุขส่วนตัว ได้เป็นอย่างดี						
ความภาคภูมิใจในองค์กร	27. บริษัทมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น สนับสนุนให้ประหยัดไฟฟ้า ป้องกันโลกร้อน เป็นต้น						
	28. บริษัทได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชน เช่น มอบสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ การร่วมจัดกิจกรรมงานวันเด็ก เป็นต้น						
	29. รูปแบบในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทที่กำลังดำเนินอยู่นี้ สามารถสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ให้กับบริษัทได้						
	30. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในบริษัทของท่าน						

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ให้ดีขึ้น อย่างไร

.....

.....

.....

แบบวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

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

ขอกราบขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมเฉลี่ยของแบบสอบถาม 30 ชุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	117.43	207.082	.574	.912
A2	117.57	200.599	.739	.909
A3	117.87	206.809	.557	.912
A4	117.53	205.085	.654	.911
B5	116.83	204.764	.670	.910
B6	117.23	207.771	.637	.911
B7	117.13	205.154	.611	.911
B8	116.93	208.547	.381	.915
C9	117.40	206.731	.488	.913
C10	117.67	203.609	.518	.912
C11	117.63	201.620	.733	.909
C12	117.63	202.240	.601	.911
D13	117.77	205.357	.502	.913
D14	117.57	205.013	.656	.911
D15	117.53	203.085	.704	.910
E16	117.60	211.076	.371	.914
E17	117.40	215.628	.171	.917
E18	117.77	217.564	.115	.918
E19	117.80	216.234	.135	.918

ค่าความเชื่อมั่น (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F20	117.40	207.007	.551	.912
F21	117.63	203.826	.642	.911
F22	117.50	208.810	.603	.912
G23	117.20	207.338	.589	.912
G24	117.33	208.713	.596	.912
G25	117.60	210.386	.380	.914
G26	117.23	208.461	.560	.912
H27	116.93	207.030	.644	.911
H28	116.70	204.493	.690	.910
H29	116.80	208.303	.617	.911
H30	116.93	208.892	.517	.912

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
121.07	221.099	14.869	36

ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมเฉลี่ยของแบบสอบถามทั้งหมด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	216	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	216	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sex	115.81	316.713	-.054	.940
Age	115.04	316.273	-.030	.940
Experience	114.75	314.579	.014	.941
Education	116.13	317.788	-.134	.940
Fuction	115.55	314.518	.088	.939
Position	116.04	316.436	-.038	.940
A1	113.89	296.375	.651	.935
A2	113.97	293.302	.704	.934
A3	114.09	295.452	.672	.935
A4	113.96	297.417	.630	.935
B5	113.18	299.637	.589	.936
B6	113.57	300.553	.529	.936
B7	113.38	297.167	.641	.935
B8	113.36	303.337	.262	.940
C9	113.74	296.388	.599	.936
C10	114.01	293.209	.657	.935
C11	114.01	293.405	.689	.935
C12	114.09	293.647	.644	.935
D13	114.12	293.219	.655	.935
D14	114.06	293.429	.697	.935
D15	113.94	293.242	.705	.934
E16	113.96	296.235	.561	.936

ค่าความเชื่อมั่น (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E17	113.75	302.372	.384	.938
E18	114.16	304.053	.354	.938
E19	114.25	298.721	.443	.937
F20	113.86	292.477	.713	.934
F21	113.98	292.395	.642	.935
F22	113.88	291.433	.680	.935
G23	113.63	294.235	.685	.935
G24	113.69	292.513	.707	.934
G25	113.84	294.136	.644	.935
G26	113.69	295.714	.682	.935
H27	113.31	295.264	.679	.935
H28	113.08	297.961	.577	.936
H29	113.25	294.912	.692	.935
H30	113.35	293.567	.679	.935

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
117.32	316.006	17.777	36