



วิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการ
ทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

**The Relationship Between Perception of Work Environment,
Quality of Work Life, and Intention Turnover of the Operator
Employee in Hard Disk Drive Factor**

นางสาวสุมิตา เหมือนนครุฑ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม
สาขา

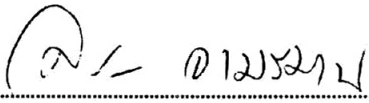
จิตวิทยา
ภาควิชา

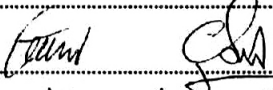
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

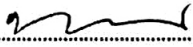
The Relationship Between Perception of Work Environment, Quality of Work Life, and
Intention Turnover of the Operator Employee in Hard Disk Drive Factory

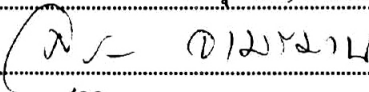
นามผู้วิจัย นางสาวสุมิดา เหมือนครุฑ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ ()
(อาจารย์ศิริรญา จามรมาน, กศ.ม.)

กรรมการ ()
(อาจารย์วีรียาภรณ์ อุดมระติ, กศ.ม.)

กรรมการ ()
(อาจารย์ทรงสนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม.)

หัวหน้าภาควิชา ()
(อาจารย์ศิริรญา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

()
(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๐

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน
และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

The Relationship Between Perception of Work Environment , Quality of Work Life, and Intention
Turnover of the Operator Employee in Hard Disk Drive Factory

โดย

นางสาวสุมิดา เหมือนครุฑ

เสนอ

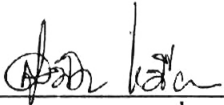
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

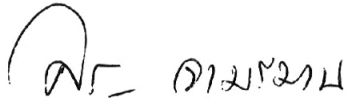
พ.ศ. 2550

สุมิดา เหมือนครุฑ 2550: ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยา
อุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ภาควิชาการที่ปรึกษา:
อาจารย์ศิริรณภา จามรมาน, กศ.ม. 117 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงาน ศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการ
ทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับ
ปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ จำนวน 345 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามประกอบด้วย ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม
คอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) การมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มี
คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ
2) อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับรายได้ มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจาก
งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์
เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 4) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์
เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01


ลายมือชื่อผู้ศึกษา


ลายมือชื่อประธานกรรมการ

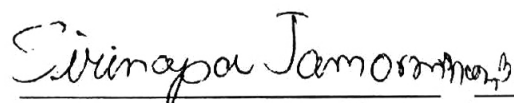
๒๘ , พ.ค. , ๒๕๕๐

Sumida Muancrut 2007: The Relationship Between Perception of Work Environment, Quality of Work Life, and Intention Turnover of the Operator Employee in Hard Disk Drive Factory. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Mrs.Sirinapa Jamornmarn, M.Ed. 117 pages.

The objectives of this thesis were as in the followings; to study the level of perception of work environment, quality of work life and intention turnover, to compare the differences of perception of work environment, quality of work life and intention turnover by personal data, to study the relationship between perception of work environment and quality of work life and study the relationship between perception of work environment, quality of work life and intention turnover of the operator employee. Samples were 345 operator employee of hard disk drive factory in Rojana industrial estate Ayutthaya province. The questionnaires used in collecting data were divided into 4 parts: personal data, perception of work environment, quality of work life and intention turnover. The data was analyzed by computer program.

The results of this thesis were as in the followings. 1) The level of perception of work environment and quality of work life were at medium level and the level of intention turnover was at low level. 2) The personal factors namely age, education, marital status and salary had effected the intention turnover at .05 level of significance. 3) Perception of work environment was positively correlated with quality of work life at .01 level of significance. 4) Perception of work environment and quality of work life were negatively correlated with intention turnover at .01 level of significance.


Student's signature

 / 06 / 2007
Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ศิริณา จามรมาน ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วิริยาภรณ์ อุดมระติ กรรมการสาขาวิชาเอก อาจารย์ ทรศนะ ใจชุ่มชื่น กรรมการสาขาวิชารอง และอาจารย์ภัทรพรรณ เล่านิรามย์ ผู้แทนบัณฑิต วิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารโรงงานผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ที่อนุญาตให้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณท่านหัวหน้างานระดับต้น ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณศุภลักษณ์ นครศรีและนิสิตปริญญาโทภาคพิเศษ สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม รุ่นที่ 11 ทุกคน ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

สุมิดา เหมือนครุฑ

มกราคม 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออก	38
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	58
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	59
สมมติฐานในการวิจัย	60
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
การตรวจวัดและการให้คะแนน	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	69
ผลการวิจัย	69
ข้อวิจารณ์	79
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย	88
ข้อเสนอแนะ	90
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	95
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	107
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบเครื่องมือ	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 70
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ 71
3	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามอายุ 72
4	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา 72
5	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกสถานภาพสมรส 73
6	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามอายุงาน 73
7	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้ 73
8	เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามอายุ 74
9	เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระดับการศึกษา 74
10	เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสถานภาพสมรส 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามอายุงาน	75
12	เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับรายได้	76
13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน	76
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	77
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	77
16	สรุปการทดสอบสมมติฐาน	78
 ตารางผนวกที่		
1	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการ ทำงานเป็นรายชื่อ	115
2	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น รายชื่อ	116
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความตั้งใจลาออกจากงานเป็นรายชื่อ	117

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการรับรู้และการเกิดพฤติกรรม	10
2	ความสัมพันธ์สภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร	33
3	แบบจำลองกระบวนการเกิดพฤติกรรมการลาออกจากงาน	41
4	แบบจำลองการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน	42
5	ปัจจัยและกระบวนการเกิดการลาออกงานของพนักงานในองค์กร	44
6	การลาออกจากงานของพนักงานอื่นเนื่องมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	45
7	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานจากองค์กร	46

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 24 ประเทศในกลุ่มโลกที่สามต่างมุ่งในการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมหรือเรียกว่าเป็นสมัยของการปฏิวัติอุตสาหกรรม มนุษย์พยายามที่จะเพิ่มผลผลิตโดยวิธีการต่าง ๆ ทั้งการผลิตเครื่องจักรที่ทันสมัย และการเพิ่มผลผลิตของผู้ใช้แรงงานให้สูงมากยิ่งขึ้น ทำให้ลักษณะการทำงานเปลี่ยนไป วิธีการทำงานเปลี่ยนเป็นแบบแบ่งงานกันทำโดยส่วนหนึ่งต้องใช้ความชำนาญพิเศษและอีกส่วนหนึ่งเป็นงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ ส่งผลให้มีความต้องการกำลังคนในด้านอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น (ชูศรี กี่ดำรงกุล, 2547: 14-15)

ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ตกอยู่ในสภาวะการณ์ดังกล่าว ประกอบกับการเปิดรับกระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน และมีความได้เปรียบกว่าประเทศอื่นๆ ในแถบทวีปเอเชียเนื่องจากมีค่าจ้างแรงงานต่ำ จึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดต่างประเทศให้มาร่วมลงทุนในด้านอุตสาหกรรมภายในประเทศมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอุตสาหกรรมประเภท อิเล็กทรอนิกส์ อาหารสำเร็จรูป ชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ เป็นต้น (สำนักนโยบายอุตสาหกรรมมหภาค, 2547) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าภาคอุตสาหกรรมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยดัชนีชี้วัดที่สำคัญสามารถดูได้จากส่วนแบ่งของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรมได้เพิ่มขึ้นทุกปี และจำนวนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมก็มีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคตเช่นกัน

จากสภาวะการณ์ในภาคอุตสาหกรรมดังกล่าว ภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนอย่างเต็มที่ ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และ 7 ซึ่งได้กำหนดแผนพัฒนาอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับแนวทางการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ในการสนับสนุนและผลักดันอุตสาหกรรมการผลิตขนาดเล็กหรือขนาดย่อม ให้มีการขยายตัวและเติบโตเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ขึ้นตามลำดับ โดยจะเห็นได้จากสัดส่วนของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (gross domestic product : GDP) ที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรมได้เพิ่มขึ้นจาก 12.0% ในปี 2509 เป็น 25.56% ในปี 2534 (ผจญ เถลิงสาร, 2543) การเพิ่มสูงขึ้นของสัดส่วน

ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศดังกล่าว ส่งผลต่อความต้องการหรืออุปสงค์ของตลาดแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน

สืบเนื่องจากความต้องการของภาคแรงงานเพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้ภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ต้องประสบปัญหาในด้านการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ดังนั้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 9 ภายใต้อำนาจของแผนปรับปรุงโครงสร้างอุตสาหกรรมปี 2541-2545 (สำนักนโยบายอุตสาหกรรมภาค, 2547) รัฐบาลได้มีการกำหนดนโยบายเพื่อกำหนดมาตรการในการยกยอระดับความสามารถแรงงาน และเพื่อผลิตแรงงานที่มีความสามารถและทักษะในการตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานของภาคอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ (hard disk drive) เป็นอุตสาหกรรมประเภทหนึ่งที่ต้องประสบปัญหาดังกล่าว ประกอบกับการย้ายฐานการผลิตจากต่างประเทศมายังประเทศไทยมากขึ้น (สุชาติ กิระกุล, 2545) แต่กลับพบปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากแรงงานขาดความรู้พื้นฐานและการทำงานส่วนใหญ่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง (สำนักนโยบายอุตสาหกรรมภาค, 2547) ทำให้แรงงานจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมพื้นฐานรวม รวมทั้งเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการผลิต อีกทั้งปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดสูง โรงงานผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องใช้แรงงานคนเป็นกำลังการผลิตที่สำคัญ ทำให้คนงานต้องใช้ทรัพยากรร่วมกันในสถานที่และเวลาที่จำกัด และต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่ในที่ทำงานอย่างน้อยหนึ่งในสามของเวลาทั้งหมด จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ต้องเผชิญความกดดันในการทำงานมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานยังส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของคนงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ (ชูศรี กี่ดำรงกุล, 2547: 23) โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอ การระบายอากาศที่ไม่เหมาะสม หรือสภาพอากาศที่ร้อนหรือหนาวเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดต่อคนงาน ซึ่งองค์การต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายในการปรับปรุงและป้องกันคนงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมอันได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสังคมในที่ทำงาน (อารี เพชรสุต, 2536: 363)

อีกแนวทางหนึ่งที่ต้องตระหนักถึงคือการพัฒนาตัวบุคคลที่ทำงานให้รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่

การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น หรือเรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (ผจญ เถลิงสาร, 2543) หากคนงานเกิดความพึงพอใจและรู้สึกว่าได้รับการตอบสนองจากองค์การ ในสิ่งที่เป็นปัจจัยพื้นฐานและสวัสดิการต่างๆ ตรงตามความต้องการหรือเรียกว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงนั่นเอง จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานและทำให้พนักงานมีความสุขกาย และสบายใจในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมดังกล่าว ย่อมทำให้เกิดผลกระทบต่างๆ ได้แก่ ความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน ความ ผิดพลาดในการทำงานอันส่งผลให้ผลผลิตการทำงานลดลง (สุทธิ ศรีบุรพา, 2540: 424) และเกิด ความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นสาเหตุให้คนงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ นั่นเอง

ดังนั้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงมีความสำคัญมาก องค์การต้องตระหนักถึง ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมเทียบเท่ากับผู้ปฏิบัติงาน (อารี เพชรผุด, 2536: 3) และตระหนักถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคนงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนแล้วแต่ส่งผล ต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน โดยอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ ประสบปัญหาอัตราการลาออกของคนงานสูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจและ ประสิทธิภาพการจัดการภายในองค์การในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต ต้นทุน- ค่าใช้จ่าย ปัญหาด้านความปลอดภัยในการทำงาน ขวัญกำลังใจของพนักงาน การบริหารลูกค้า เป็นต้น

แนวทางในการแก้ไขดังกล่าวต้องแก้ที่สาเหตุ โดยผู้บริหารและฝ่ายบุคคลขององค์การต้อง มุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการแก้ปัญหาในภาพรวม ตั้งแต่ระบบการฝึกอบรมและ พัฒนาพนักงาน ระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีเมื่อเทียบกับธุรกิจอุตสาหกรรมในท้องถิ่น เดียวกัน รวมทั้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของพนักงาน การสร้างสัมพันธภาพและสังคมที่ดีในสถานที่ ทำงาน ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหัวหน้างาน พนักงานกับองค์การ เป็นต้น รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมในองค์การที่ดี การยอมรับในคุณค่าความแตกต่างและความสามารถของ คน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) เพื่อ ยกกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากคนงานมีระดับคุณภาพชีวิตใน การทำงานต่ำ ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดและพยายามแสวงหาทางเลือกอื่นๆ ประกอบกับ สภาพแวดล้อมภายนอกมีความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรมในอัตราสูง จึงทำให้มี ทางเลือกอื่นมากยิ่งขึ้น และเมื่อคนงานประเมินได้ว่าทางเลือกใหม่นั้นดีและสามารถสนองความ ต้องการทั้งในด้านเงินและปัจจัยอื่นๆ ได้สูงกว่า ก็จะลาออกจากงานที่ทำอยู่ และส่งผลกระทบต่อ

องค์การอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ (Schuler, 1998) ทั้งในด้านการสูญเสียเวลา ค่าใช้จ่าย ทำให้ต้องรับสมัครพนักงานใหม่ที่ขาดความรู้ความชำนาญ ต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมคนงานใหม่ และการไม่สามารถผลิตงานได้ตามเป้าหมาย ดังนั้นปัญหาการลาออกของคนงานจึงเป็นปัญหาสำคัญที่ทุกองค์การต้องเผชิญ และต้องแก้ปัญหาทั้งในด้านการป้องกันและควบคุมอัตราการลาออกของแรงงานให้อยู่ในสถานะที่สมดุลและเหมาะสม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้เพื่อเป็นการศึกษาถึงปัจจัยตามแนวคิดของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน นี้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ถูกต้องและเหมาะสมแก่ความต้องการพนักงาน อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นั่นหมายถึงการเกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์การ ทั้งในด้านผลผลิตและคุณภาพได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถแข่งขันและบริหารองค์การให้อยู่รอดภายใต้สถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. ทำให้ทราบอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4. ทำให้ทราบถึงความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอันเนื่องมาจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

5. ทำให้ทราบถึงความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอันเนื่องมาจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน

6. เป็นข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ และแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยกำหนดขอบเขตดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยศึกษาเฉพาะพนักงานรายวันในส่วนงานฝ่ายผลิต โดยพิจารณาจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร ได้โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนในการวิจัยที่ระดับ .05

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะตัวแปรการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น ซึ่งตัวแปรดังกล่าวเป็นการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่มีการปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรในการวิจัยนี้เท่านั้น

นิยามศัพท์

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน และอยู่ภายในสถานที่ที่มีปัจจัยการผลิตตามกระบวนการขั้นตอนการผลิตเริ่มตั้งแต่การรับวัตถุดิบ จนถึงการผลิตเป็นชิ้นงานผลิตภัณฑ์

อายุ หมายถึง จำนวนปี นับตั้งแต่วันเกิดตามการบันทึกของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนราษฎรของผู้เกิดและเสียชีวิตจนถึงวันที่มีชีวิตอยู่ สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุที่ไม่ใช่จำนวนเต็มครบปี ถ้ามีมีเศษ มากกว่า 6 เดือนขึ้นไปให้ปัดเป็น 1 ปี ถ้าน้อยกว่า 6 เดือนให้ปัดลง เช่น 20 ปี 6 เดือนให้ปัดเป็น 21 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาในระยะเวลาปัจจุบันหรือใกล้เคียงกับปัจจุบันมากที่สุด

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

อายุงาน หมายถึง จำนวนปีเต็มที่พนักงานระดับปฏิบัติการ เข้าทำงานนับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันกรอกแบบสอบถาม

ระดับรายได้ หมายถึง รายรับทั้งหมดที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้รับทั้งหมดในระยะเวลา 1 เดือน โดยรวมค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยขยันและค่าสวัสดิการอื่นๆ เป็นต้น

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวพนักงานในการทำงาน โดยแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน ดังนี้คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สภาพการทำงาน และสภาพสังคมในองค์กร

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานระดับปฏิบัติการในสถานที่ทำงาน ได้แก่ เครื่องจักรเครื่องกล อุณหภูมิ ความสั่นสะเทือน ขนาดของที่ทำงาน ความแออัด ความสว่าง คุณภาพของอากาศ ความมีประสิทธิภาพและสะดวกต่อการใช้งานของเครื่องจักรและเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เป็นต้น

สภาพการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานระดับปฏิบัติการในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน ระยะเวลาพักระหว่างการทำงานที่เพียงพอ การทำงานเป็นกะ ความเมื่อยล้าจากการทำงานแบบเดิมซ้ำๆ การทำงานภายใต้อิริยาบถที่สะดวกสบาย เป็นต้น

สภาพสังคมในองค์กร ได้แก่ นโยบายและการบริหารองค์การ กฎระเบียบข้อบังคับในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร ระบบการจัดการฝึกอบรมงาน ความปลอดภัยและสุขอนามัยในโรงงาน เช่น มีโรงอาหารที่สะอาด มีห้องน้ำเพียงพอ มีห้องพยาบาลเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาหรือความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่องานในสถานที่ทำงาน อันเนื่องมาจากการตอบสนองจากองค์การในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจหรือมีความสุขในการทำงาน โดยแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย 3 ด้านดังนี้คือ ด้านงานและลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน และความรู้สึกต่อตนเอง

ด้านงานและลักษณะงาน เป็นการประเมินจากพนักงานระดับปฏิบัติการในปฏิกริยาหรือความรู้สึกที่มีต่องานหรือลักษณะงานที่ทำ ประกอบด้วย การจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สวัสดิการและผลประโยชน์ โอกาสในการก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการ

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน โอกาสในการพัฒนาความรู้หรือทักษะในงานที่ทำ ความสำคัญของงาน ปริมาณงาน เป็นต้น

สภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน เป็นการประเมินจากพนักงานระดับปฏิบัติการในปฏิกริยาหรือความรู้สึกที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับกลุ่มพนักงาน บรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและเอื้ออาทร สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การ ความภาคภูมิใจในองค์การ เป็นต้น

ความรู้สึกต่อตนเอง โดยให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมินความรู้สึกที่มีต่อตนเอง ประกอบด้วย การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความสมดุลของชีวิตครอบครัวกับการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้านอื่น การมีเวลาเพียงพอในการประกอบกิจกรรมอื่นที่สนใจ การมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ เป็นต้น

ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ความมุ่งมั่นหรือตั้งใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในการพยายามที่จะสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การด้วยความสมัครใจ โดยมีกระบวนการดังนี้คือ

การประเมินงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันในด้านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจการทำงาน และการเกิดพฤติกรรมถอนตัว เช่น การขาดงานบ่อย การทำงานที่รับผิดชอบประจำได้สำเร็จอย่างเชื่องช้าหรือต้องใช้เวลาานานกว่าปกติ เป็นต้น

มีความคิดเกี่ยวกับการลาออก และเริ่มประเมินความต้องการและผลดีของการลาออกจากงาน

เกิดพฤติกรรมการค้นหาทางเลือกอื่น และประเมินทางเลือกนั้น ๆ ว่ามีความน่าสนใจและดึงดูดใจมากกว่างานที่ทำในปัจจุบัน

การเกิดความตั้งใจลาออกจากงาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

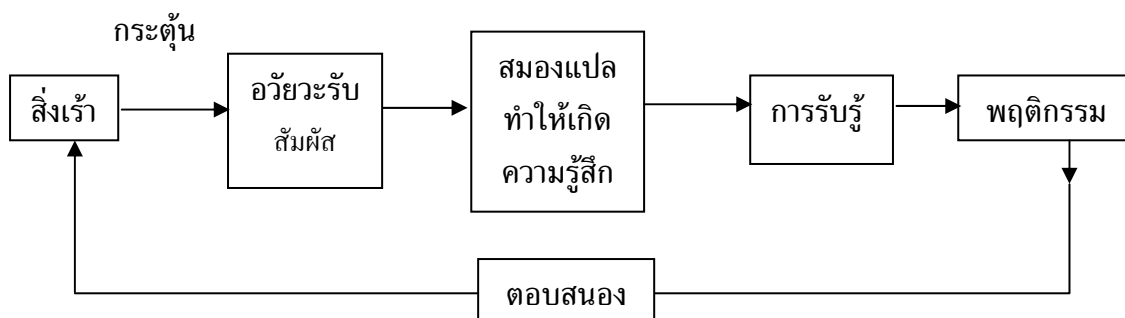
ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

รัชนี นพเกตุ (2542: 157-158) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการที่อวัยวะรับรู้สัมผัสมีหน้าที่รับข้อมูลอยู่รอบๆตัว โดยข้อมูลดังกล่าวได้แก่ ความร้อน แสง เสียง เป็นต้น จากนั้นข้อมูลจะเร้าอวัยวะรับรู้สัมผัสให้แปลพลังงานเหล่านี้เป็นกระแสประสาทเดินทางขึ้นสู่สมองทำให้เกิดความรู้สึก เช่น การมองเห็น การได้ยิน เป็นต้น ดังแสดงกระบวนการรับรู้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการรับรู้และการเกิดพฤติกรรม

ที่มา: รัชนี นพเกตุ (2542)

วิภาพร มาพบสุข (2545: 232) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแปลหรือตีความหมายของการรู้สึกสัมผัสที่ได้รับจากตาเห็นภาพ จมูกได้กลิ่น หูได้ยินเสียง ผิวหนังรับสัมผัส เป็นต้น และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งที่มีความหมายหรือรู้จักเข้าใจได้ โดยความสามารถในการแปลความหมายจากการรู้สึกสัมผัสและมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้สึกลึกซึ้ง ประสิทธิภาพในอดีตรดับสติปัญญา การสังเกตพิจารณา เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม การคาดหวัง สภาวะจิตใจของบุคคลในขณะนั้น ตลอดจนชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้านั้นๆ ด้วย

สุปาณี สนธิรัตน์ (2545: 143) หมายถึงการที่บุคคลสำนึก (aware) และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (reaction) ต่อสิ่งเร้าโดยผ่านระบบประสาทสัมผัสซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนังและกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบประสาทสัมผัสรับจากสิ่งแวดล้อมจะถูกส่งต่อไปยังสมอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเปลี่ยนเป็น การได้เห็น การได้กลิ่น การได้รส ความรู้สึกร้อน หนาว เจ็บปวด เป็นต้น พฤติกรรมความรู้สึก (sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม สมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่งเป็นการรับรู้ (perception) ว่าสิ่งที่เห็น ได้ยิน หรือรู้สึกนั้นคืออะไร

เดมศักดิ์ คทวนิช (2546: 127-128) เกิดจากสิ่งเร้ามากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส เช่น ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง เซลล์ประสาทที่ทำหน้าที่รับพลังงานจากสิ่งเร้า จะเปลี่ยนพลังงานนั้นให้เป็นกระแสประสาทเพื่อส่งไปยังสมองเขต (area) ต่างๆที่ทำให้เกิดความรู้สึกขึ้น จากนั้นจึงทำการแปลความหมายให้รู้และเข้าใจว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร เพื่อจะได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อไป ในการ

แปลความหมายของสมอนนั้นจะถูกต้อง ละเอียดและชัดเจนเพียงใด จะขึ้นกับประสบการณ์เดิม ความรู้ที่สะสมไว้ ความจำ ความเชื่อ ทักษะคิดและค่านิยมที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ถวิล ธาราโกชน์ และ ศรัณย์ คำริสุข (2546: 51) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากการรู้สึก อันได้แก่ อวัยวะรับความรู้สึกทั้งภายในและภายนอก ทำหน้าที่รับความรู้สึกและส่งเป็นกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อให้ตีความหมาย แล้วจึงรู้ว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นคืออะไร

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการรับรู้ (perception) หมายถึง กระบวนการที่เกิดจากสิ่งเร้ามากระทบอวัยวะรับความรู้สึกของร่างกายอันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ซึ่งเรียกว่า กระบวนการรับสัมผัส (sensation) โดยเซลล์ประสาทที่อวัยวะสัมผัสดังกล่าวจะส่งพลังงานหรือข้อมูลไปยังกระแสประสาทและส่งต่อไปยังระบบประสาทส่วน กลางคือสมอง ซึ่งสมองจะทำการแปลความหมายและตีความออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจและตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรม

กระบวนการรับรู้

วิภาพร มาพบสุข (2545: 232-233) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

1. ธรรมชาติและชนิดของสิ่งเร้า สิ่งต่างๆที่เข้ามาเร้าอวัยวะสัมผัสแบ่งเป็น 2 ชนิด คือ สิ่งเร้าภายนอก และสิ่งเร้าภายใน สิ่งเร้าภายนอกได้แก่ วัตถุ คน พ่อแม่ สถานการณ์ภายนอกรอบ ตัว เช่น แสงสว่าง เสียง เพื่อน โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น สิ่งเร้าภายในได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นหรือเร้าภายในบุคคลทำให้เกิดพฤติกรรมรับรู้ เช่น ความต้องการของร่างกายกระตุ้นให้เกิดการรับรู้เรื่องอาหารและที่อยู่อาศัย เป็นต้น
2. การรู้สึกสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสแต่ละชนิด สัมผัสกับสิ่งเร้าเพื่อให้บุคคลรับรู้สิ่งแวดล้อมรอบๆตัว
3. การตีความ หรือการแปลความหมายจากการรู้สึกสัมผัสของสมองมนุษย์

เริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบรับรู้สึกและนำมาตีความ หรือการแปลความหมาย ซึ่งจะถูกต้องมากหรือน้อยขึ้นกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ลักษณะของสิ่งเร้า สภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล ปัจจัยทางสังคม เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ดังได้กล่าวไว้ข้างต้นว่าการรับรู้เป็นคุณลักษณะของบุคคลในการเลือกที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ในเวลาหนึ่งๆ นอกจากนี้ยังขึ้นกับความแตกต่างของบุคคลอันได้แก่ ภูมิหลัง ประสบการณ์ ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ดังสรุปได้ดังต่อไปนี้ (วิภาพร มาพบสุข, 2545: 233-238) ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของผู้รับรู้ เป็นลักษณะเฉพาะที่ทำให้การรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่

1.1 ความสมบูรณ์หรือความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัส บุคคลที่มีอวัยวะรับสัมผัสที่สมบูรณ์ย่อมเกิดการรับรู้ได้ถูกต้องหรือผิดพลาดน้อยกว่าบุคคลที่มีอวัยวะรับสัมผัสผิดปกติหรือเสื่อมสมรรถภาพ

1.2 ประสบการณ์เดิม (previous experience) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการรับรู้ของบุคคลอย่างมาก เนื่องจากกระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความรู้เดิมหรือประสบการณ์ที่สะสมมาแต่ในอดีตในสมองเป็นเครื่องช่วยในการแปลผลและตีความที่ถูกต้องและแม่นยำ

1.3 ความต้องการที่จะรับรู้ (needs) การที่บุคคลจะเกิดการรับรู้ต่อสิ่งเร้าใดๆ บุคคลนั้นต้องมีความต้องการที่จะรับรู้ในสิ่งเร้านั้นๆ ก่อน

1.4 การใส่ใจ (attention) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ โดยการที่บุคคลรับรู้ต่อสิ่งใดย่อมหมายถึงว่าบุคคลนั้นมีความใส่ใจในสิ่งนั้น โดยการใส่ใจเป็นเสมือนกระบวนการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้เพื่อบ่งไปยังสิ่งเร้า บุคคลมักจะเลือกรับรู้ (selectivity) ต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่ใส่ใจต่อสิ่งเร้าอื่น ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1.4.1 ระบบประสาทส่วนกลาง กระบวนการในระบบประสาทส่วน

กลางคืออวัยวะรับสัมผัสจะทำหน้าที่โดยตรงต่อการคัดเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยจะทำการเปิดและปิดเพื่อยอมให้กระแสประสาทที่คาดหวังผ่านเข้าไปเท่านั้น

1.4.2 แรงจูงใจ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเลือกสิ่งเร้า โดยแต่ละบุคคล

มีระดับความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน ถ้าสิ่งเร้าไปสัมพันธ์กับความต้องการขั้นพื้นฐาน สิ่งเร้านั้นจะได้รับความสนใจจากทุก ๆ คน ในขณะเดียวกัน องค์ประกอบภายนอกก็มีผลต่อการรับรู้ อันได้แก่ ความเข้มข้นของสิ่งเร้า สภาพการณ์รอบๆ การเคลื่อนที่ของวัตถุ การทำซ้ำ การตัดกัน

1.4.3 การหันเหความสนใจ เกิดขึ้นจากช่วงความสนใจของบุคคล

มีขีดจำกัด ประกอบกับมีสิ่งเร้าต่าง ๆ มากมายที่ทำให้เราสนใจ และจะส่งผลในการผลิตมากหากถูกจ้างไม่ใส่ใจหรือหันเหความสนใจไปยังเรื่องอื่นที่ไม่ใช่งาน อย่างไรก็ตามหลังจากที่คนเราถูกเร้าให้หันเหความสนใจไประยะหนึ่งแล้วจะทำให้เขาเกิดความเคยชินกับสิ่งเร้าและยุติความสนใจในที่สุด

1.5 สภาพทางอารมณ์ (emotion) ของบุคคลก่อนหรือขณะเกิดการรับรู้ สภาพ

ทางอารมณ์ของบุคคลในขณะนั้นๆ จะมีอิทธิพลต่อการแปลความหมายที่ถูกต้องหรือผิดพลาดอย่างมาก เช่นถ้าอารมณ์ไม่ดี ย่อมเกิดการรับรู้ที่ผิดพลาดหรือต่างไปจากขณะที่มีอารมณ์แจ่มใส เป็นต้น

1.6 ความคาดหวัง (expectation) ต่อสิ่งเร้า โดยทั่วไปบุคคลมักมีความคาดหวังต่อสิ่ง

เร้าหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งไว้ล่วงหน้า และความคาดหวังทำให้บุคคลเกิดความสนใจต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้นมากกว่าสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่ไม่มีความคาดหวัง

1.7 สถิติปัญญา (intelligence) โดยคนที่มีสติปัญญาสูงจะเกิดการรับรู้ได้

อย่างลึกซึ้ง และเหตุผลตลอดจนการใช้วิจารณญาณไตร่ตรองในสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้นๆ ได้ดีกว่าคนที่มีสติปัญญาต่ำกว่า

1.8 การให้คุณค่า (value) ต่อสิ่งที่รับรู้ โดยจะทำให้เกิดความสนใจและใส่ใจในการ

รับรู้ต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่บุคคลให้คุณค่าหรือความสำคัญของสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้นๆ มากกว่า

1.9 การถูกชักจูง (persuasion) บุคคล กลุ่ม หรือสังคมจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความสนใจที่จะรับรู้กับสิ่งที่บุคคล กลุ่มหรือสังคมชักจูง

2. คุณลักษณะของสิ่งเร้า นอกจากปัจจัยจากตัวบุคคลดังกล่าวแล้ว คุณสมบัติที่แตกต่างกันของสิ่งเร้ายังส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคลที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

2.1 ขนาดของสิ่งเร้า (size) สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่จะสร้างความสนใจที่จะรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่มีขนาดเล็ก

2.2 ความเข้มข้นของสิ่งเร้า (intensity) สิ่งเร้าที่มีความเข้มข้น เช่น สีเข้ม เสียงที่ดังมาก กลิ่นที่แรง จะดึงดูดความสนใจที่จะรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่เจือจางกว่า

2.3 ความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลง (movement and changing) สิ่งเร้าที่เคลื่อนไหวย่อมได้รับความสนใจที่จะได้รับรู้มากกว่าสิ่งที่อยู่นิ่งๆ

2.4 ความใหม่ (novelty) ผลผลิตใหม่ๆ ที่เป็นผลจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลย่อมได้รับการตอบรับจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว

2.5 การกระทำซ้ำๆ (repetition) สิ่งเร้าที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กันบ่อยๆ หรือมีความถี่ในการเกิดสูงย่อมทำให้เกิดความสนใจที่จะรับรู้มากกว่าสิ่งเร้าที่นานๆ เกิดขึ้นครั้งหนึ่ง

2.6 สี (color) สิ่งเร้าที่มีสีโดดเด่น สะดุดตา หรือมีการตัดกันของสีที่รุนแรง จะเป็นจุดเด่นและทำให้น่าสนใจที่จะทำให้เกิดการรับรู้มากกว่าสีที่อ่อนและเจือจาง

จากความหมายทั้งหมดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการรับรู้ (perception) หมายถึง กระบวนการที่เกิดจากสิ่งเร้ามากระทบอวัยวะรับความรู้สึกของร่างกายอันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ซึ่งเรียกว่ากระบวนการรับสัมผัส (sensation) โดยเซลล์ประสาทที่อวัยวะสัมผัสดังกล่าวจะส่งพลังงานหรือข้อมูลไปยังกระแสประสาทและส่งต่อไปยังระบบประสาทส่วนกลางคือสมอง ซึ่งสมองจะทำการแปลความหมายและตีความออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจและตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรม ซึ่งการแปลความหมายและตีความของสมองจะถูกต้องแม่นยำมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถิติปัญญา ความรู้ที่สะสมมา ประสบการณ์ใน

อดีต ทักษะคติ ค่านิยม และขึ้นอยู่กับชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า ตลอดจนสภาพแวดล้อมในขณะนั้นๆ ด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Corsini (1999) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยา หมายถึง สถานที่หรือพื้นที่ที่ถูกจ้างใช้ในการทำงานและประกอบไปด้วยองค์ประกอบมากมาย ได้แก่ ปริมาณแสง ลักษณะสภาพอากาศ เสียง ตารางเวลาการทำงาน และระยะเวลาพัก เป็นต้น

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2546) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวคนในขณะที่ทำงาน อาจเป็นคน เครื่องจักร สารเคมี เป็นต้น

วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ กฤษฎา ชัยกุล (2537: 65) กล่าวว่าไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความหมายและขอบเขตที่กว้าง ซึ่งนอกจากจะพิจารณาที่ตัวงาน ระบบการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักรต่าง ๆ แล้วยังรวมเอาสภาวะการทำงาน อันได้แก่ แนวทางการทำงาน ความหนักเบาของงาน เป็นต้น ไว้ในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2546) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบ ๆ ตัวคนงานในขณะที่ทำงาน เช่น เครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน ความเย็น ความสั่นสะเทือน ฝุ่นควัน ก๊าซ สารเคมี เชื้อโรคต่างๆ รวมทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และยังมีความหมายครอบคลุมสภาพการทำงาน (working condition) อันได้แก่ ระบบงาน กระบวนการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะการทำงาน ทำทางการทำงาน ปริมาณงาน การควบคุมกำกับงาน ตลอดจนสวัสดิการพื้นฐานต่างๆ ในการทำงาน เป็นต้น

สิทธิชัย เลี้ยงถนอม (2547) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน เช่น หัวหน้าควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องจักร เครื่องกล

เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอากาศ แสงสว่าง เสียง ความสั่นสะเทือนของเครื่องจักร รังสี ความร้อน ความเย็น แก๊ส ฝุ่น ละออง และสารเคมีอื่นๆ แม้กระทั่งเชื้อโรคและสัตว์เลื้อยต่างๆ เป็นต้น

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานในบริเวณที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เครื่องจักร เครื่องมือต่างๆ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน ความเย็น ความสั่นสะเทือน ฝุ่นควัน สภาพการทำงาน (working condition) อันได้แก่ ระบบงาน กระบวนการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะการทำงาน ท่าทางการทำงาน ปริมาณงาน เป็นต้น และรวมถึงสภาพสังคมในองค์กรเช่น นโยบายและการบริหารองค์การ กฎระเบียบข้อบังคับในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน ความปลอดภัยและสุขอนามัยในโรงงาน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Gilmer (1973 อ้างใน ชลธิชา สว่างเนตร, 2542: 27-29) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 10 ด้าน ดังนี้คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้างาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่ได้ทำงานในองค์กร
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หากองค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้ฝึกอบรมในงานมากขึ้น
3. องค์กรและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การ การวางนโยบาย แนวทางการปฏิบัติในองค์กร ชื่อเสียงและการดำเนินการขององค์กร

4. ค่าจ้าง (wage) ได้แก่เงินเดือนค่าตอบแทนจากการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องการจ่ายค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และวิธีการจ่ายค่าจ้างอย่างยุติธรรม

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (intrinsic aspects of the jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่ทำให้รู้สึกมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีความเสมอภาค มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทายและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (supervision) คือการได้รับการเอาใจใส่ ได้รับคำแนะนำงานอย่างใกล้ชิด ได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ซึ่งการนิเทศงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องานที่ทำได้หากการนิเทศงานไม่ดี และอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานย้ายงานหรือลาออกได้

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (social aspects of the jobs) คือการได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตนและได้รับการยอมรับจากกลุ่มที่ทำงาน มีความสามัคคี

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) คือการให้ข่าวสารในองค์กร เช่นข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาหรือความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานขององค์กรและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (working conditions) คือสภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือและเครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสมและพร้อมในการใช้งาน มีอากาศถ่ายเทที่ดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานเหมาะสมในแต่ละวัน มีโรงอาหารที่สะอาดและปลอดภัย มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (benefits) คือสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การประกันภัย เป็นต้น

Moos (1983, อ้างใน ชลธิชา สว่างเนตร, 2542: 29-31) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 10 ด้านคือ

1. ความเกี่ยวข้องกับงาน (involvement) เป็นลักษณะความต้องการในการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็นทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและเคารพในตนเองมากขึ้น ซึ่งหากสมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรม และได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

2. การได้รับการสนับสนุน (support) การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

3. การได้รับการกระตุ้นให้แสดงออก (spontaneity) ผู้บังคับบัญชาต้องเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็น เพราะหากบุคคลต่างกลัวที่จะแสดงออกการติดต่อสื่อสารก็จะไม่เกิดอย่างเต็มที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดอาจถูกเก็บไว้และไม่ถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา และการเปิดโอกาสอย่างอิสระและเต็มที่ ย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีแก่พนักงาน

4. ความเป็นอิสระในการทำงาน (autonomy) พนักงานมีอิสระที่จะคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานจะสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยพนักงาน ความไม่มีอิสระและขาดอำนาจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในอาชีพได้ เนื่องจากพนักงานอาจรู้สึกว่าคุณไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานได้

5. การได้รับคำแนะนำเรื่องงาน (practical orientation) การให้คำแนะนำในการทำงานเป็นการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น

6. การได้รับคำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (personal problem orientation) คือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาและไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ผู้บังคับบัญชาอาจกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกรู้สึกออกมา โดยผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและยอมรับฟังปัญหาของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจปัญหาและพยายามแก้ปัญหาเอง ทำให้พนักงานลดความตึงเครียดทางอารมณ์ได้

7. การแสดงโกรธและความก้าวร้าว (anger and aggression) คือการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น สามารถโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี

8. การตั้งการและระเบียบในองค์การ (order and organization) คือกฎระเบียบข้อบังคับในองค์การเพื่อให้พนักงานประพฤติปฏิบัติตาม

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (program clarity) คือลักษณะงานที่มีความชัดเจน มีขอบเขตความรับผิดชอบและเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (staff control) คือรูปแบบของการบังคับบัญชาและการดูแลของผู้บังคับบัญชา

Carlopio (1996 cited in Schultz, 1994: 292-293) ได้ทำการศึกษาและแบ่งมิติของสภาพแวดล้อมการทำงานเป็น 5 มิติดังต่อไปนี้

1. การออกแบบสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันได้แก่ ความสว่าง คุณภาพของอากาศ และองค์ประกอบทั่วไปในสถานที่ทำงาน

2. โครงสร้างอาคาร รวมถึงห้องน้ำ โรงอาหาร และสถานที่พักผ่อนต่าง ๆ

3. โครงสร้างของงาน รวมถึง ตารางเวลาการทำงาน ระยะเวลาการทำงานตลอดจนการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

4. อุปกรณ์และเครื่องมือ โดยรวมถึงการออกแบบเครื่องมือและเครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

5. ความปลอดภัยและสุขอนามัย โดยรวมถึงเอกสารที่ระบุและกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน สารเคมีอันตราย ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน

อารี เพชรสุต (2536: 363-364) ได้แบ่งองค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นต้องตรวจสอบให้ได้ตามมาตรฐานโดยแบ่งเป็นองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านกายภาพ ได้แก่ แสงสว่าง อุปกรณ์ช่วยในการมองเห็น และเสียง เป็นต้น

2. องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ ความกดดันทางสังคม เช่น จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา หรือการต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของกลุ่ม

วิฑูรย์ สิมะโชติ และ กฤษฎา ชัยกุล (2537) แบ่งสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 3 ลักษณะได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงความสั่นสะเทือน แสงสว่าง รังสี ระดับอุณหภูมิ ความชื้น ความดันบรรยากาศ

2. สภาพแวดล้อมทางเคมี ได้แก่ ฝุ่น ไอระเหย ละอองไอ ก๊าซ

3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ แบคทีเรีย ไวรัส ราและยีสต์

สุทธิ ศรีบูรพา (2540: 285-286) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environments or surroundings) เป็น 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environments) ได้แก่ แสง เสียง สัมผัส อุณหภูมิและความชื้น ความสั่นสะเทือน ความกดดันบรรยากาศ เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางเคมี (chemical environments) ได้แก่ ฝุ่นดิน ละอองไอระเหย ก๊าซ เขม่าควัน เป็นต้น

3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (biological environments) ได้แก่ เชื้อโรคต่าง ๆ เช่น แบคทีเรีย ปรสิต ไวรัส ราและยีสต์ เป็นต้น

แต่ในบางองค์กรหรือในบางประเทศสภาพแวดล้อมในการทำงานยังหมายถึง สภาพะการทำงาน (working conditions) ซึ่งประกอบด้วย ระบบการทำงาน ความหนักเบาของงาน จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ การทำงานเป็นกะ และระยะเวลาพักระหว่างการทำงาน เป็นต้น

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 141) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ
2. สภาพแวดล้อมด้านชีวภาพ
3. สภาพแวดล้อมด้านเวลา

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2546) ได้แบ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับอุณหภูมิ ความกดดันบรรยากาศ เสียงดัง แสงสว่าง แสงจ้า และรังสีต่างๆ ซึ่งถ้าอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม ก็จะเป็นสาเหตุของการเกิดอันตราย ต่อสุขภาพผู้ประกอบอาชีพได้
2. สิ่งแวดล้อมทางเคมี หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสารเคมีต่างๆ การได้รับสารเคมี อาจทำให้เกิดพิษต่อร่างกายแบบเฉียบพลัน หรือแบบเรื้อรังต่อผู้ปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาด หรือปริมาณการได้รับ ทางเข้าสู่ร่างกาย คุณสมบัติทางฟิสิกส์ และเคมี การสัมผัส สิ่งแวดล้อมการทำงานหลายอย่าง ในเวลาเดียวกัน คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์ หรือรับประทานยา ก็มีผลกระทบต่อสุขภาพเช่นเดียวกัน
3. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีเชื้อจุลินทรีย์ต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับ หรือสัมผัสอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ เชื้อจุลินทรีย์ที่พบได้แก่ เชื้อแบคทีเรีย ไวรัส พาราสิต เป็นต้น
4. สิ่งแวดล้อมทางจิตสังคม หมายถึง ปฏิกริยาที่เกิดจากหลายปัจจัยปะปนกัน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุ ด้วงงานซึ่งมีทั้งปริมาณ และคุณภาพประกอบกันไป สภาพการบริหารงานในองค์กร ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการพื้นฐาน วัฒนธรรม ความเชื่อ พฤติกรรม ตลอดจนสภาพแวดล้อมนอกงาน ที่ทำให้เกิดการรับรู้ และประสบการณ์ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสลับซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอยู่ตลอด ยังผลให้เกิดผลงาน (work performance) ความพึงพอใจในงาน (job satisfactiion) สุขภาพทางกายและทางจิต (physical and mental health) ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยข้างต้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2546: 8-9) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานในการ
ทำงาน (working environments) เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical factors) เช่น เครื่องจักรเครื่องกล ความร้อน ความ
เย็น แสง เสียง อุณหภูมิ ความชื้น ความสั่นสะเทือน ความกดดันอากาศ ขนาดของที่ทำงาน และรังสี
ต่าง ๆ เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางเคมี (chemical factors) หมายถึง สารเคมีในสิ่งแวดล้อมในการ
ทำงาน รวมถึงอากาศที่จำเป็นต่อการหายใจ หรือมีก๊าซอันตรายอื่น ๆ เจือปน นอกจากนี้ยังรวมถึง
สารเคมีต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตที่มีผลต่อสุขภาพของคนทำงาน

3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (biological factors) หมายถึง เชื้อโรค สัตว์ แมลงต่าง ๆ ที่
เป็นพาหะนำโรคมายังคน

4. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม (psychosocial factors) หมายถึง สัมพันธภาพระหว่าง
ผู้ร่วมงาน นายจ้างกับลูกจ้าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ตลอดจนขนบธรรมเนียม ประเพณี
วัฒนธรรม เป็นต้น การมีสัมพันธภาพที่ดีย่อมสร้างขวัญและความรู้สึกร่มเย็นปลอดภัยในการทำงาน
และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สิทธิชัย เลียงถนอม (2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่ง
ออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ได้แก่ ความเย็น รังสี แสง
สว่าง ความกดดันบรรยากาศที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน รวมถึงเครื่องจักร เครื่องมือ
อุปกรณ์ต่าง ๆ ณ บริเวณนั้น ซึ่งอาจมีหลายชนิด ได้แก่ เสียงดัง ความสั่นสะเทือน ความร้อน
 เป็นต้น

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางเคมี (chemical environment) ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องกับ
สารเคมีชนิดต่างๆ ที่ใช้เป็นวัตถุดิบหรือผลผลิต และของเสียต่างๆที่ต้องกำจัด สารเคมี โดยทั่วไป
สารเคมีดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของแก๊ส ไอฝุ่น ละออง หรืออยู่ในรูปของเหลว เช่น ตัวทำละลายต่างๆ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (biological environment) ของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีทั้งชนิดที่มีชีวิต เช่น หนู แมลงสาบ และไม่มีชีวิต เช่น ฝุ่นฝ้าย และฝุ่นเมล็ดพืชต่าง ๆ

4. ปัจจัยทางเออร์โกโนมิกส์ (ergonomics) งานบางอย่างต้องทำงานอย่างเร่งรัด ต้องทำงานแข่งกับเวลา การทำงานเป็นผลัด การทำงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน การทำงานที่หนักเกินไป ก่อให้เกิดการบาดเจ็บ การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจหรือแม้แต่อิริยาบถการทำงานที่ไม่เหมาะสม

ผลกระทบและแนวทางการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

1. การบาดเจ็บจากการทำงาน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ระบบการทำงานที่ไม่เหมาะสม ช่วงเวลาการทำงานที่ยาวนาน การทำงานกะ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ขนาดหรือเครื่องมืออุปกรณ์ที่ไม่สอดคล้องกับขนาดคน เป็นต้น

2. การเกิดโรคจากการทำงานอันเนื่องมาจากปัจจัยทางกายภาพในสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ความชื้น ความสั่นสะเทือน แสง เสียง รังสี ความกดอากาศ ขนาดที่ทำงาน รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักรต่าง สามารถทำให้เกิดโรคจากปัจจัยทางกายภาพซึ่งขึ้นกับชนิด ปริมาณ วิธีสัมผัส และระยะเวลาของการสัมผัส ได้แก่ โรคหูตึงจากเสียงดัง โรคจากความร้อน โรคจากความสั่นสะเทือน โรคปวดหลัง โรคและอาการอื่นๆ เช่น ผื่นแพ้เนื่องจากความชื้นต่ำ แสงจ้า ทำให้ปวดตา โรคมะเร็งจากสารเคมี เป็นต้น

3. ปัญหาสุขภาพจิตจากการทำงาน อันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากตนเอง ครอบครัว การทำงานเช่น ระบบงาน ลักษณะงาน ภาระงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับต่างๆ ความมั่นคงในงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และสภาพแวดล้อมในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายตามแนวคิดของ Carlopio (1996 cited in Schultz , 1994: 292-293) และ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2546) โดยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาหรือความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าต่างๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานในสถานที่ทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง สี ความสั่นสะเทือน คุณภาพอากาศ เป็นต้น สภาพการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวพนักงานประกอบด้วย ตารางเวลาการทำงาน ระยะเวลาพัก ปริมาณงานที่รับผิดชอบ และสวัสดิการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน และสภาพสังคมในองค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยได้แบ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสอดคล้องกับกลุ่มประชากรและองค์กรแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย 3 ด้านดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน ได้แก่ เครื่องจักร เครื่องกล ความร้อน ความเย็น อุณหภูมิ ความสั่นสะเทือน ขนาดของที่ทำงาน ความแออัด ความสว่าง คุณภาพของอากาศ ความมีระเบียบของเครื่องจักรและเครื่องมือพร้อมสะดวกในการใช้งาน ความมีประสิทธิภาพของเครื่องจักรและเครื่องมือในการทำงาน ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ได้แก่ การทำงานกับเครื่องจักร ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เป็นต้น
2. สภาพการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน ระยะเวลาพักระหว่างการทำงานที่เพียงพอ การทำงานเป็นกะและการทำงานตอนกลางคืน ความเมื่อยล้าจากการทำงานแบบเดิมซ้ำๆ การทำงานภายใต้อิริยาบถที่สะดวกสบาย เป็นต้น
3. สภาพสังคมในองค์กร ได้แก่ นโยบายและการบริหารองค์กร กฎระเบียบข้อบังคับในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน ความปลอดภัยและสุขอนามัยในโรงงาน เช่น มีโรงอาหารที่สะอาด มีห้องน้ำเพียงพอ มีห้องพยาบาลเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้รวบรวมไว้ดังนี้

Newstrom and Davis (2002: 244) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) โดยความหมายแรก หมายถึงการที่พนักงานเห็นพ้องต้องกันของความพอใจโดยรวมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกความหมายหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง โครงการหรือแนวทางต่างๆ ที่องค์กรตระหนักและยอมรับในการแสดงความรับผิดชอบเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงการทำงานและสภาพการทำงานที่ดีของพนักงาน ได้แก่ การสื่อสารแบบเปิดภายในองค์กร ความยุติธรรมในการให้รางวัลหรือผลตอบแทนต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานดี ความมั่นคงและพึงพอใจในการทำงาน การดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน เป็นต้น

Drafke and Kossen (2002: 305) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) หมายถึง การจัดให้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

Cascio (2003: 27) ได้ให้นิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) โดยแบ่งได้เป็น 2 ความหมาย ความหมายแรกหมายถึงสภาวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อันได้แก่ นโยบายในด้านการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน การบริหารงานแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน รวมถึงการมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัย เป็นต้น อีกนิยามหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดี พึงพอใจและเจริญก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน ในบางกรณีได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตโดยรวมความหมายจากทั้ง 2 นิยามดังกล่าวข้างต้น โดยกล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานพึงพอใจในองค์กรและการทำงานภายใต้ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองและเติมเต็มในสิ่งที่พวกเขาต้องการ ดังนั้นโดยสรุป คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงหมายถึงการรับรู้ของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมการทำงานและมีผลต่อสภาพจิตใจอันเนื่องมาจากการทำงานในสถานที่ทำงาน

เชื้อวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530: 120) สรุปลความหมายของคณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงคณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความจำริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคณภาพการทำงานของพนักงานนั่นเอง

ผจญ เณิมสาร (2543) ได้สรุปลความหมายของคณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้างและแคบดังต่อไปนี้

1. คณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2. คณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและ รวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของคนงานด้วย

3. คณภาพชีวิตในการทำงานในแง่มุมที่หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (humanization of work) การปรับปรุงสภาพการทำงาน (improvement of working condition) การคุ้มครองแรงงาน (workers' protection) สภาพแวดล้อมการทำงาน (working environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (democratization of the workplace) คณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

จากความหมายของของคณภาพชีวิตในการทำงานทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปลความหมายของคณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ปฏิริยาหรือความรู้สึทของบุคคลที่มีต่องานในสถานที่ทำงาน อันเนื่องมาจากได้รับการตอบสนองจากองค์การในด้านต่างๆ ตามความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจหรือมีความสุขในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการที่ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่าน ดังต่อไปนี้

Newcomer et al. (1955, อ้างใน พรเพ็ญ โชติพันธุ์, 2544: 89) ได้เสนอแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยระบุว่าเป็นการวัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากความพึงพอใจในผลที่ได้รับจากการทำงาน เช่น รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ และความสนุกกับงาน รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่สามารถสนองความต้องการของตนเองได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความสุขจากการทำงาน

Wilson (1967, อ้างถึงใน พรเพ็ญ โชติพันธุ์, 2544: 81) ได้ระบุดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตของคนหรือปัจจัยที่ทำให้คนเรามีความสุข โดยเครื่องชี้วัด คือ รายได้ การศึกษา สถานภาพการสมรส และสถานภาพการจ้างงาน ผลการศึกษาพบว่าคนที่มีความสุขมักเป็นคนวัยหนุ่มสาว มีสุขภาพแข็งแรง มีการศึกษาดี มีรายได้มาก ชอบเข้าสังคม มองโลกในแง่ดี ไม่มีความวิตกกังวล มีศาสนายึดเหนี่ยว มีความพึงพอใจในชีวิตสมรส มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี ไม่มีความทะเยอทะยานมากนัก หรือกล่าวได้ว่าดัชนีชี้วัดปริมาณดังกล่าวเป็นเครื่องชี้วัดทางความสุข (happiness) หรือคุณภาพชีวิตนั่นเอง

Walton (1973 cited in Kossen, 1991) ได้รวบรวมองค์ประกอบที่มีต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่ทำงานในลักษณะเดียวกันและตำแหน่งเดียวกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์กรในการได้รับค่าตอบแทน
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy working conditions) โดยหมายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยทั้งทางด้านกายภาพและด้านจิตใจ และการมี

นโยบายในการควบคุมหรือลดอันตรายจากการทำงานอันเป็นสาเหตุให้พนักงานได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. การเปิดโอกาสในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้เต็มความสามารถ (opportunity for developing and using human capacity) คืองานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ถึงคุณค่าในตนเอง เนื่องจากได้รับโอกาสในการได้แสดงความสามารถตลอดจนการพัฒนาฝึกฝนตนเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกท้าทายต่องานที่ทำและยอมรับว่าตนมีความสำคัญต่องานและองค์กร

4. โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (opportunity for continued growth and security) หมายถึงการได้รับโอกาสหรือส่งเสริมต่อความก้าวหน้าในงานที่ทำ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมั่นคงในงานและอาชีพ รวมทั้งการได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง ได้แก่ เพื่อน สมาชิกในครอบครัว เป็นต้น

5. ความรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าขององค์กร องค์กรต้องส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในการทำงาน (a feeling of belonging) คืองานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีเสรีภาพในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล ในด้านการแสดงความคิดเห็น การได้รับความยุติธรรมในการให้รางวัลหรือผลตอบแทนหรือก้าวหน้าในการทำงานตามหลักกฎหมายและมนุษยธรรม

6. ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (employee rights) ประกอบด้วยวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรที่ต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสวงหาความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และได้รับการปกครองตามหลักกฎหมาย

7. ความสมดุลของชีวิตในการทำงานกับบทบาทอื่น ๆ (work and total life space) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์กร อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป และต้องเคร่งเครียดอยู่กับงานจนขาดเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ อันจะส่งผลให้การทำงานที่ในบทบาทด้านอื่นๆ ของชีวิตบกพร่อง ได้แก่ บทบาทการเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว เป็นต้น

8. ความเกี่ยวข้องของชีวิตการทำงานที่มีความมีส่วนร่วมต่อสังคม (social relevance of work life) หมายถึงการที่พนักงานรับรู้ถึงบทบาทความเกี่ยวข้องขององค์กรในการแสดงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมต่อสังคม ทั้งในด้านการผลิต การดูแลรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กร

Huse and Cummings (1985) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ด้านคือ

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเหมาะสม และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานที่เหมือนหรืออยู่ในตำแหน่งเดียวกัน
2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุง
4. ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง
5. การบูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นพรรคพวก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ประชาธิปไตยในองค์กร (constitutionals) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็น

ปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยายการสื่อสารมีความเสมอภาค และยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างในช่วงการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Drafke and Kossen (2002: 308) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กรส่วนใหญ่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) ซึ่งต้องเพียงพอและเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตของพนักงาน และในขณะเดียวกันการจ่ายค่าตอบแทนต้องเท่าเทียมกันในงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือตำแหน่งเดียวกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safety and healthy working condition) สภาพแวดล้อมในการทำงานต้องปลอดภัย ไม่มีสิ่งที่มีโอกาสก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย

3. โอกาสในการได้ใช้ความสามารถและพัฒนาอย่างความสามารถในการทำงาน (opportunity for developing and using human capacity) คือการที่พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าแห่งตน รวมทั้งการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และมีส่วนร่วมในความท้าทายของงานที่ทำและรับผิดชอบ

4. โอกาสในความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (opportunity for developing continue growth and security) คือการที่องค์กรสนับสนุน เปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่ตำแหน่งงานมากขึ้นเพียงใด รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงในงานที่ทำ

5. ความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กร (a feeling to belonging) คือมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ตลอดจนทัศนคติ ความคิดส่วนบุคคล และไม่แปลกแยกตนเองออกจากกลุ่มของพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร ตลอดจนนโยบายขององค์กรในการเปิดโอกาสและให้อิสระแก่พนักงานในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำงานหรือมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรมากนักน้อยเพียงไร

6. การคุ้มครองและดูแลพนักงานตามกฎหมาย (employee rights) ซึ่งหมายถึงความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนและให้รางวัลที่มีต่อพนักงานในองค์กร

7. สมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและการทำงาน (work and total life space) โดยงานต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตส่วนตัวและการทำหน้าที่ตามบทบาทอื่นๆ ของพนักงานที่มีต่อครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัว ได้แก่การทำงานล่วงเวลามากเกินไป การขาดโอกาสในการพักผ่อนท่องเที่ยว เป็นต้น

8. ความสัมพันธ์ด้านสังคมของชีวิตการทำงาน (social relevance of work life) พนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบหรือดูแลเอาใจใส่ขององค์กรต่อพนักงานหรือไม่ อันส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531: 16) ได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาลักษณะงานที่ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าจ้าง สวัสดิการ และค่าชดเชยที่เหมาะสม
2. อนามัยและความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
3. การช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้ได้ทักษะความรู้หลายอย่างในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการนับถือตนเอง และความสำเร็จจากการทำงานที่ทำทนาย
4. ความมั่นคงเจริญงอกงาม พนักงานควรได้ทำงานที่ส่งเสริมศักยภาพของพนักงานมากกว่าที่จะทำให้เขาล่าหลัง งานที่ช่วยในการเตรียมตัวสำหรับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไป และโอกาสที่ก้าวหน้า

5. การทำให้คนงานสามารถมีบูรณาการทางสังคม ส่งเสริมให้คนกับงานเข้ากับคนอื่น ๆ ในสังคมได้โดยไม่มีการรังเกียจเคียดจัญท์

6. สอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ

7. ชีวิตโดยส่วนรวมของคนงานมีความสมดุล มีเวลาให้ครอบครัวและเวลาสำหรับตนเอง

8. ส่งเสริมต่อการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม

กรณีการ สุขเกษม และ พลาพรรณ คำพรรณ (2541: 115) ได้ให้แนวคิดซึ่งนิยามคุณภาพชีวิต 2 แบบดังนี้

1. การระบุถึงความสุขโดยเจ้าตัวหรือผู้ปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจของบุคคล

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

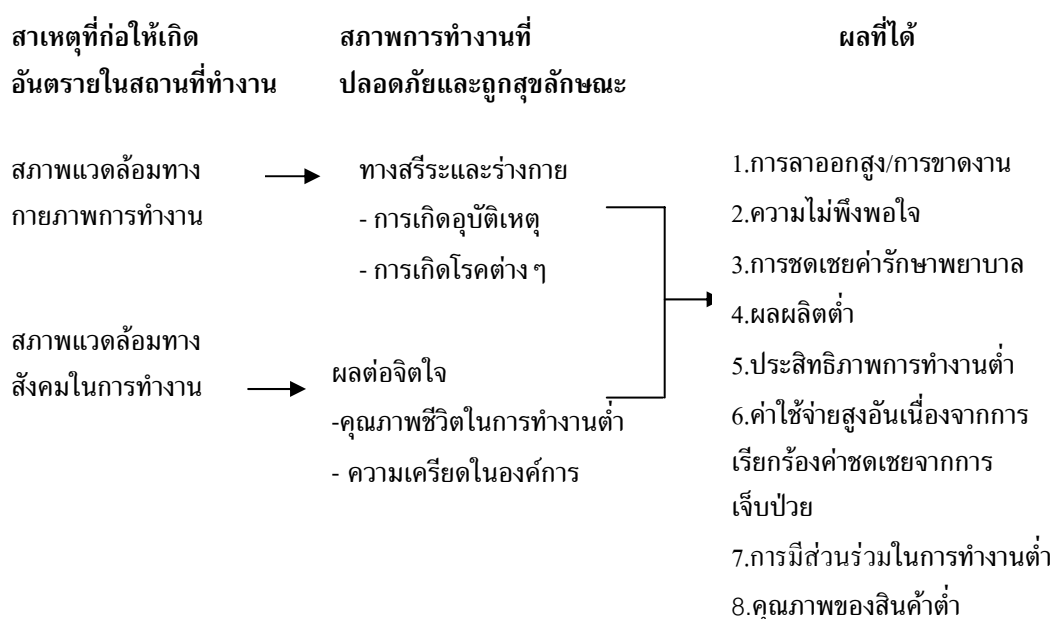
Kossen (1991) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อปริมาณของผลผลิต (productivity) และยังหมายรวมถึง สภาพการทำงานในองค์การอันได้แก่เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อย่างไรก็ตามสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและค่านิยมของพนักงาน

Cascio (1992: 21-23) ได้กล่าวว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ ขององค์การมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหางาน ได้แก่ การรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อช่วยกันหาวิธีการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงการทำงานเช่น ปริมาณ คุณภาพ เป็นต้น
2. การมีส่วนร่วมในการออกแบบการทำงานที่เหมาะสม
3. การได้รับเงินปันผล อันเนื่องมาจากผลกำไรจากการประกอบการขององค์การ

4. การมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวของพนักงานในการร่วมกันเป็นเจ้าขององค์กร

Schuler (1998: 604) ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์สภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ที่มา: Schuler (1998: 604)

จากภาพจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อองค์กรมากมาย และที่สำคัญ
ส่งผลต่อความรู้สึกของตัวพนักงานที่มีต่องานและองค์กร อันได้แก่ การลาออกและขาดงานของ
พนักงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ การมีส่วนร่วมในการทำงาน
ต่ำ และผลเสียต่อองค์กรได้แก่ ผลผลิตต่ำ ค่าใช้จ่ายสูงอันเนื่องมาจากการจ่ายค่าชดเชยและค่า
รักษาพยาบาล คุณภาพของสินค้าต่ำ เป็นต้น Schuler ยังกล่าวว่า หากพนักงานมีการรับรู้ว่าคุณภาพ
ชีวิตในระดับต่ำ (low quality of working life) ซึ่งหมายถึงการไม่พึงพอใจในสภาพการทำงานที่ไม่
สามารถตอบสนองความต้องการและความสนใจของบุคคลในองค์กร อันได้แก่ ความรู้สึกเกี่ยวกับ
ความรับผิดชอบ ความยุติธรรมความมั่นคงในการทำงาน ความท้าทายของงาน การมีคุณค่าและ
ประโยชน์ในการทำงาน การมีอำนาจควบคุม การได้รับการยอมรับ การประสบความสำเร็จ ในการ

ทำงาน เป็นต้น และได้กล่าวถึงสภาพการณ์ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำประกอบด้วย

1. ลักษณะงานที่ไม่มีความสำคัญ ไม่หลากหลาย ไม่มีความเด่น ไม่มีอิสระ ไม่มีการสื่อสารข้อมูลสองทาง และการทำงานให้มีคุณภาพภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ
2. การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่ำและมีการสื่อสารทางเดียวภายในองค์กร
3. ระบบการจ่ายค่าตอบแทนโดยประเมินจากผลการทำงานเป็นหลักโดยที่พนักงานขาดโอกาสในการควบคุมการประเมินผลงานนั้นๆ ตามเป้าหมาย
4. หัวหน้างาน คำอธิบายการทำงาน และโครงสร้าง นโยบายขององค์กร ซึ่งไม่ตอบสนองและตรงตามความต้องการของพนักงานในระบบการให้ผลรางวัลหรือสิ่งตอบแทน
5. นโยบายของส่วนงานทรัพยากรบุคคลในการเลือกปฏิบัติและการขาดความเที่ยงตรง
6. การจ้างงานแบบชั่วคราว Schuler กล่าวว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระดับต่ำของพนักงาน อย่างไรก็ตามการเกิดความเครียดหรือการรับรู้คุณภาพชีวิตที่ต่ำนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันในด้านความสนใจ และการรับรู้ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร

ผจญ เฉลิมสาร (2543) กล่าวว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นและส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร กล่าวคือ สำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้น หากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานและองค์กร อันส่งผลกระทบตามมา ได้แก่ การลาออกและขาดงานของพนักงาน ความไม่พึงพอใจ

ในการทำงาน ความเครียด ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ และการมีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ เป็นต้น และผลกระทบต่อองค์กรคือ ผลผลิตต่ำ ค่าใช้จ่ายสูงอันเนื่องมาจากการจ่ายค่าชดเชยและค่ารักษาพยาบาล และคุณภาพของสินค้าต่ำ เป็นต้น ดังนั้นการส่งเสริมให้พนักงานมีการรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง (high quality of working life) จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้ามเป็นอย่างยิ่ง

แนวทางในการปรับปรุงหรือเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากความสำคัญของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานให้อยู่ในระดับสูง (high quality of working life) ดังกล่าวข้างต้น ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้เสนอแนวทางในการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร ดังต่อไปนี้

Kossen (1991) ได้กำหนดแนวทางสำหรับองค์กรในการกำหนดนโยบายเพื่อเพิ่มระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันประกอบด้วย

1. การเพิ่มคุณค่างาน (job enrichment) โดยแบ่งเป็นมิติเกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน การระบุงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระ และการสื่อสารย้อนกลับ
2. การเพิ่มปริมาณงาน (job enlargement) โดยยึดหลักการเพิ่มความรับผิดชอบและทำงานทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
3. การหมุนเปลี่ยนงาน (job rotation) โดยต้องทำการพัฒนาทักษะและฝึกฝนให้พนักงานทำงานได้หลายๆ อย่างหรือเรียกว่า multitasking
4. การจ่ายค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่ดี ให้กับพนักงานที่ทำงานดีและมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรที่ดี เป็นต้น
5. การส่งเสริมโครงการพิเศษต่างๆ เช่น การอนุญาตให้พนักงานสามารถนำบุตรมาทำงานด้วยได้ในวันหยุดเสาร์อาทิตย์ หรือการจัดสถานที่ดูแลบุตรหลานให้พนักงานในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

6. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารหรือกลุ่มในองค์กรต้องร่วมกัน สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี อันได้แก่ การมีเวลาพักระหว่างการทำงาน การเปิดเพลงระหว่างการทำงาน เป็นต้น

Cascio (1992: 21-23) กล่าวว่า แนวทางในการพัฒนาองค์การดังกล่าว ตามหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเน้นที่การพัฒนาความรู้ ความสามารถและความรู้สึกของบุคลากร และของหมู่คณะบุคลากรโดยอาศัยการจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน การตอบสนองแรงจูงใจทั้งในด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านการยอมรับทางสังคมและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อบุคคลมั่นใจในความรู้ความสามารถ มีความสุขความพอใจในสิ่งแวดล้อม ย่อมหมายถึงการเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี และผลที่ตามมาคือความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (productivity) และก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ

Drafke (2002: 310) ได้เสนอแนวทาง 14 ข้อในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน ดังนี้

1. การเพิ่มคุณค่าในงาน (job enrichment)
2. การเพิ่มงาน (job enlargement)
3. การแบ่งงาน โดยแบ่งระบบงานกระจายทั้งในแนวดิ่งและแนวนอนตามโครงสร้างขององค์การ (vertical and horizontal loading)
4. ความชำนาญครอบคลุมในงานทั้งหมดในทุกๆ มิติ (manipulating core job dimensions)
5. การหมุนเวียนงาน (job rotation)
6. การฝึกอบรมระหว่างหน่วยงาน (cross-training)
7. การสื่อสารย้อนกลับและการเสริมแรงในการทำงาน (feedback and reinforcement)

8. การจ่ายผลตอบแทนที่คุ้มค่าและการมีวันหยุดที่เพิ่มขึ้น (well pay and floating holidays)
9. การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (empowerment)
10. การสนับสนุนขององค์กรในการช่วยเหลือเด็กและผู้สูงอายุในครอบครัวของพนักงาน (child and elder care)
11. การเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพแวดล้อมทางสังคม (changes to the work environment and social environment)
12. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน (ergonomics changes)
13. โครงการสร้างความสุขให้แก่พนักงาน (wellness programs)
14. สถานที่ทำงานที่ออกแบบอย่างสวยงาม น่าทำงานและเป็นที่มีความเป็นส่วนบุคคล (aesthetics and personalization)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปแนวทางในการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร กล่าวคือ สามารถทำได้โดยเน้นที่การพัฒนาความรู้ ความสามารถและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมให้มีการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ที่สามารถตอบสนองต่อแรงจูงใจทั้งในด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านการยอมรับทางสังคมและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขความพอใจในสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านงานและลักษณะงานนั้น ควรพิจารณาถึง ความหลากหลายของงาน การระบุงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การสื่อสารย้อนกลับ ปริมาณของงาน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและฝึกฝนให้พนักงานทำงานได้หลายอย่าง รวมถึงการจ่ายค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่ดี เป็นต้น ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยองค์กรต้องมุ่งเน้นในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี อันได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน การจัดให้สถานที่ทำงานมีความน่าอยู่และสวยงาม การมีเวลาพักระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบในการศึกษาคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของพนักงานตามแนวคิดของทฤษฎะใจชุ่มชื่น ซึ่งได้ทำการรวบรวมแนวความคิดของนักวิชาการต่างๆ และได้สรุปองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้านดังนี้

1. ด้านงานและลักษณะงาน เป็นการประเมินจากพนักงานระดับปฏิบัติการในปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่มีต่องานหรือลักษณะงานที่ทำ ประกอบด้วย การจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สวัสดิการและผลประโยชน์ โอกาสในการก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน โอกาสในการพัฒนาความรู้หรือทักษะในงานที่ทำ ความสำคัญของงาน ปริมาณงาน เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน เป็นการประเมินจากพนักงานระดับปฏิบัติการในปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับกลุ่มพนักงาน บรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและเอื้ออาทรต่อกัน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กร เป็นต้น
3. ความรู้สึกต่อตนเอง โดยให้ประเมินความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อตนเอง ประกอบด้วย การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความสมดุลของชีวิต ครอบครัวยุกับการทำงาน การมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นผลกระทบทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร โดยหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง ย่อมมีความพึงพอใจและมีความสุขต่องานและองค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ ย่อมแสดงถึงความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขต่องานและองค์กรที่ทำอยู่ และส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน อันจะส่งผลเสียต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงานจากแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

ความหมายของความตั้งใจ

ความหมายของความตั้งใจตามความหมายของราชบัณฑิตยสถาน (2542) หมายถึง การเอาใจจดจ่อ

ความหมายของคำว่า intention จากพจนานุกรมฉบับออกซ์ฟอร์ด (1988: 444) หมายถึงสิ่งที่มุ่งหวังอยู่ในใจ

ความหมายของการลาออก

Mobley (1977 cited in Mowday *et al.*, 1982) ได้ให้ความหมายของการลาออก (turnover) หมายถึง การหยุดหรือสิ้นสุดการเป็นสมาชิกขององค์การโดยได้รับค่าตอบแทนจากองค์การ

Price (1977 cited in Mowday *et al.*, 1982) ให้ความหมายของการลาออก หมายถึง การเคลื่อนย้ายของสมาชิกออกจากขอบเขตขององค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องทั้งการเข้าเป็นสมาชิก (accession) โดยทั่วไปหมายถึงการจ้างพนักงานใหม่ กับการพ้นจากการเป็นสมาชิกองค์การ (separation) หมายถึงการลาออก การเกษียณ ถูกปลดออก ถูกไล่ออก การตาย เป็นต้น

Saal and Knight (1988: 343) ให้ความหมายของการลาออก หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการสิ้นสุดการเป็นพนักงานขององค์การทั้งโดยสมัครใจและไม่สมัครใจ โดยอาจจะแสดงพฤติกรรมการขาดงานบ่อยก่อนและเกิดพฤติกรรมการลาออกในที่สุด

Cascio (1992: 598) ให้ความหมายของการลาออกอย่างกว้างๆ หมายถึง การจากไปหรือออกจากพื้นที่หรือขอบเขตขององค์การอย่างถาวร และยังรวมถึงการเปลี่ยนหรือโยกย้ายงานภายในองค์การและการจ้างออก โดยเกิดจากการสมัครใจของพนักงานในการลาออกเอง และการไม่สมัครใจอันเนื่องมาจาก เกษียณอายุ เสียชีวิต การแต่งงาน เป็นต้น โดยที่การลาออกอาจถือว่าเป็นประโยชน์ขององค์การเมื่อการลาออกของบุคคลนั้นส่งผลให้บริษัทได้ประโยชน์หรือผลกำไรเพิ่มขึ้น แต่การลาออกจะไม่ก่อประโยชน์ให้องค์การในกรณีที่บุคคลที่ลาออกเป็นบุคคลที่องค์การต้องการ

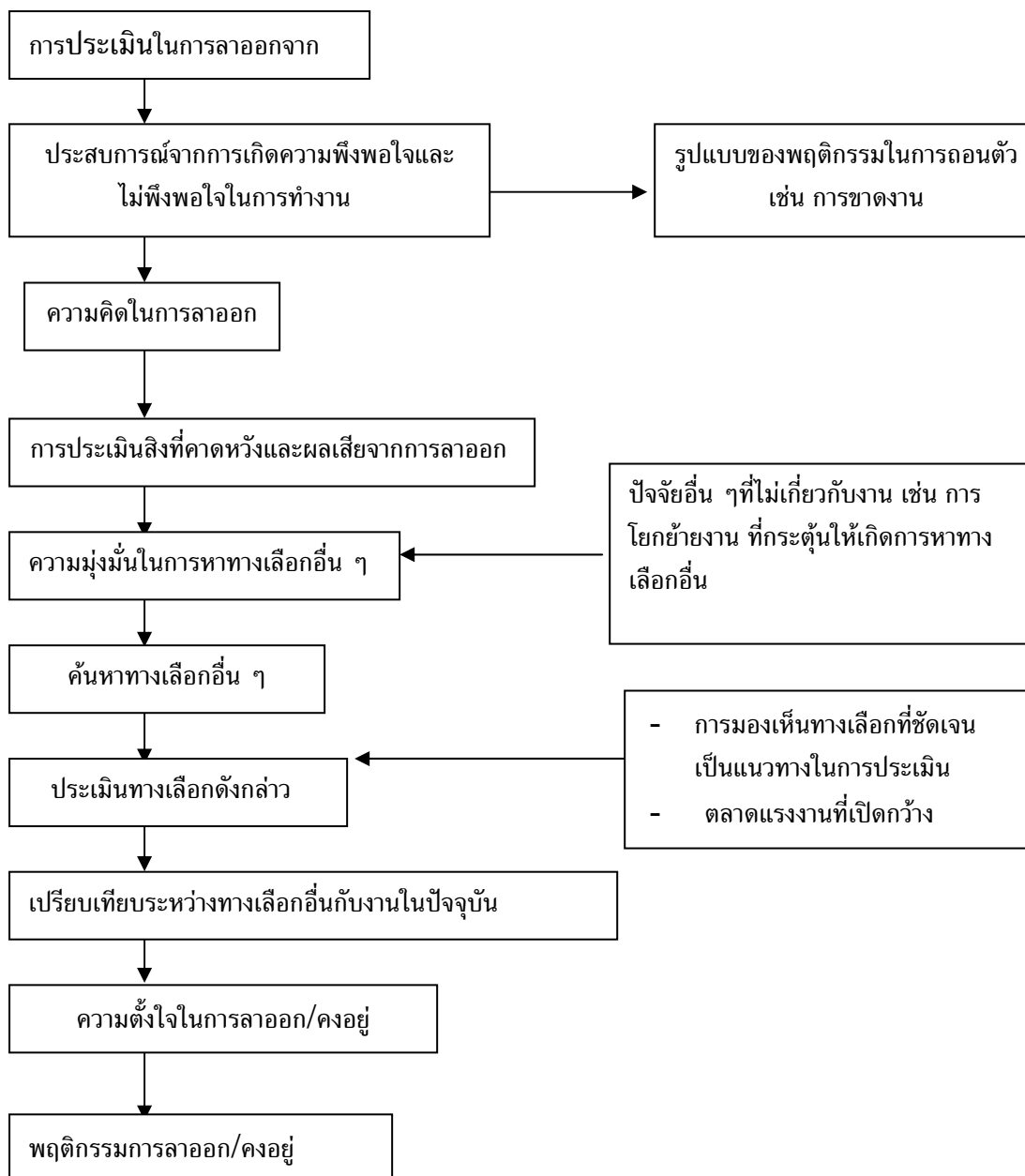
Dalton and Todor (1993 cited in Spector, 1996: 261) กล่าวว่า การลาออกของพนักงานส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพในการผลิตที่ลดลงและต้นทุนที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่การรับสมัคร การสัมภาษณ์เพื่อหาพนักงานใหม่มาทดแทนพนักงานที่ลาออกซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลา แต่ในบางกรณีการลาออกของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำย่อมส่งผลดีต่อองค์การ โดยหากพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานต่ำลาออกจากงาน ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ แต่ในขณะเดียวกันหากพนักงานที่ลาออกเป็นพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดี ย่อมส่งผลเสียต่อองค์การ ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์การต้องตระหนักถึงและหาแนวทางในการป้องกันปัญหาการลาออกพนักงานให้เหมาะสม

Spector (1996: 261) ให้ความหมายของการลาออก (turnover) หมายถึง การที่พนักงานหยุดการทำงานใดๆ ในงานที่ตนทำอยู่ในองค์การในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยอัตราการลาออก (turnover rate) หมายถึงจำนวนพนักงานที่หยุดทำงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งหากมีอัตราสูงเกินไป จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การในด้านการขาดพนักงานที่มีประสิทธิภาพและมีความชำนาญ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายและแนวคิดของความตั้งใจและการลาออกจากงานข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของ ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นหรือตั้งใจของพนักงานในการพยายามที่จะสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานขององค์การโดยความสมัครใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

Mobley (1977 cited in Mowday *et al.*, 1982: 117) ได้เสนอแนวคิดตามหลักการความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจลาออกจากงานกับการลาออกจากงานของพนักงาน ดังแสดงแบบจำลองในภาพที่ 3

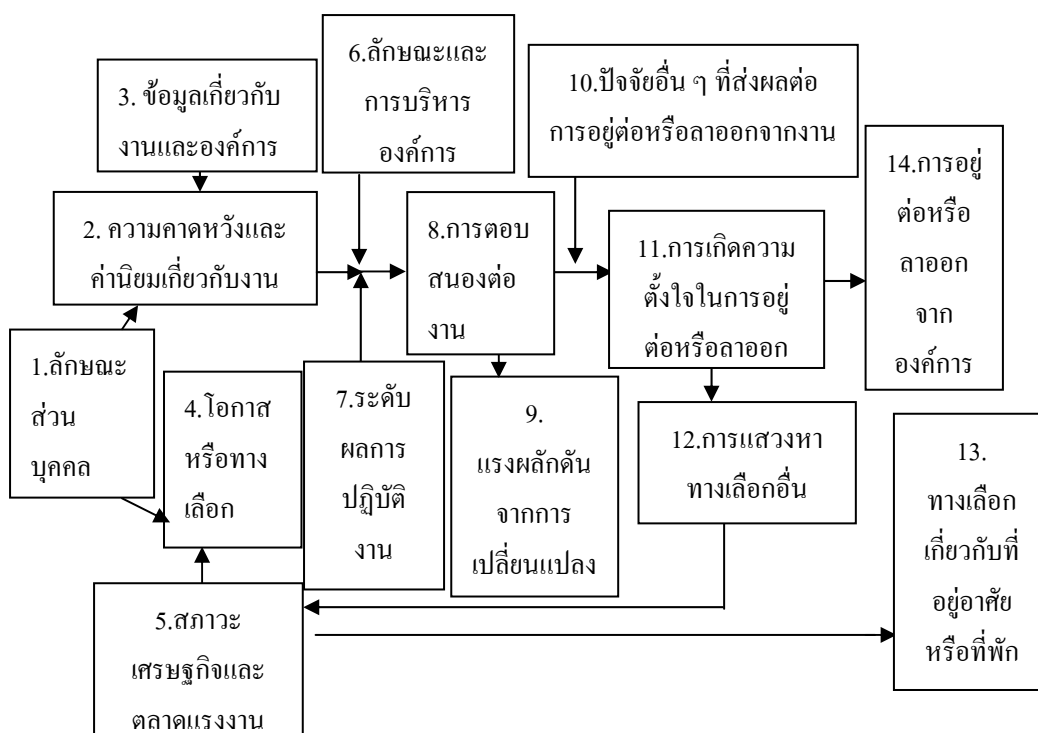


ภาพที่ 3 แบบจำลองกระบวนการเกิดพฤติกรรมในการลาออกจากงาน

ที่มา: Mobley (1977 cited in Mowday *et al.*, 1982)

สาระสำคัญของแบบจำลองของ Mobley ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการเกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการลาออก (intention to leave) ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมในการลาออกจากงานได้จริง นอกจากนี้แบบจำลองยังแสดงให้เห็นถึงปัจจัยในด้านการรับรู้บทบาทการทำงาน ความคาดหวัง และทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานอีกด้วย

Mowday *et al.* (1982) ได้เสนอแนวคิดแบบจำลองของการเกิดความตั้งใจลาออกและการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน และแสดงกระบวนการหรือขั้นตอนในการนำไปสู่พฤติกรรมถอนตัวและลาออกของพนักงาน ดังแสดงในภาพที่ 4



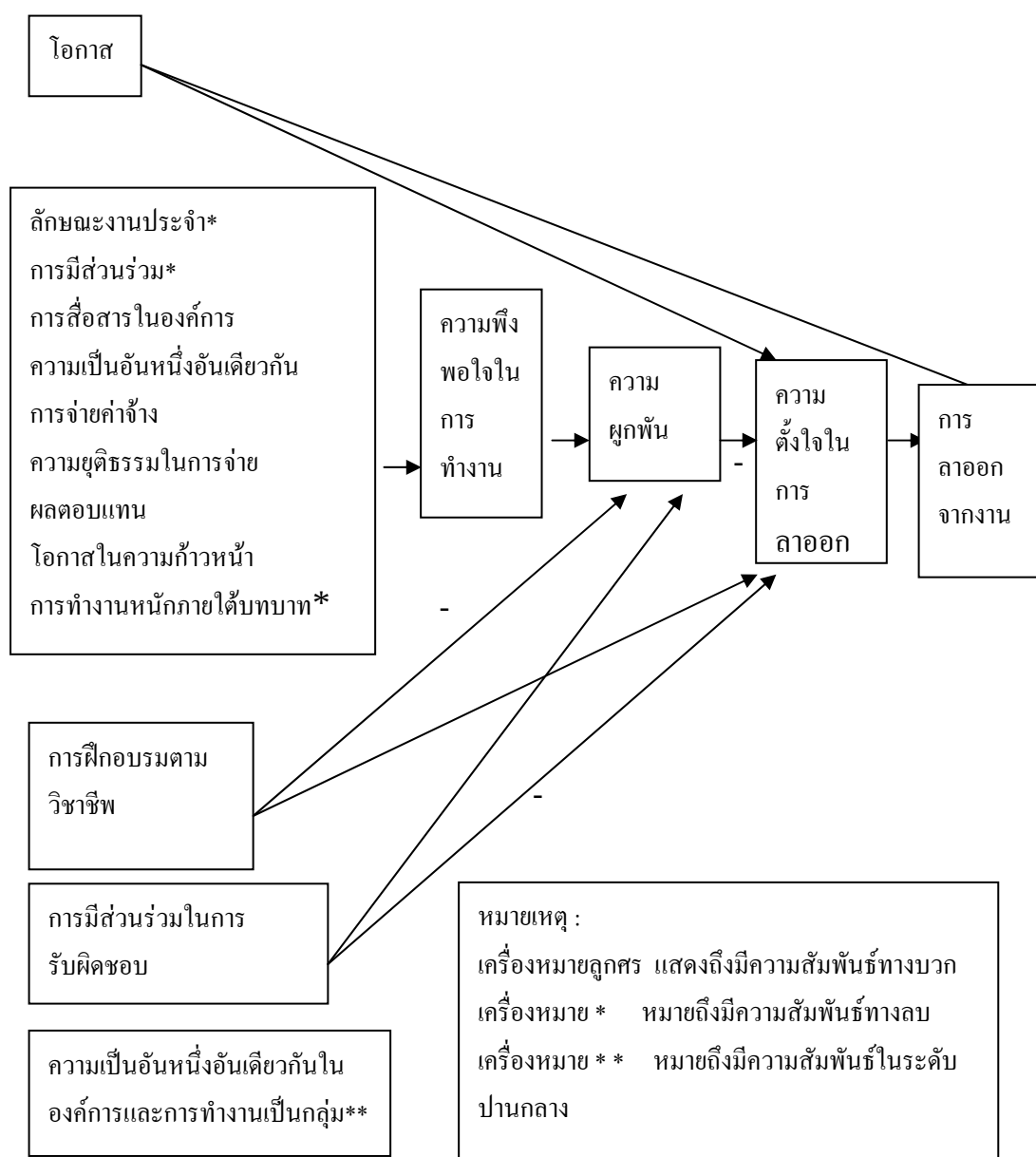
ภาพที่ 4 แบบจำลองการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน

ที่มา: Mowday *et al.* (1982)

จากแบบจำลอง Mowday *et al.* ข้างต้น ได้แสดงถึงปัจจัยในการก่อให้เกิดความตั้งใจในการลาออกเนื่องจาก ประการแรกคือปฏิบัติการตอบสนองของพนักงานต่องานที่ทำ และ ประการที่สองคือปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน นอกจากนี้แบบจำลองยังแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความตั้งใจในการลาออกและพฤติกรรมการลาออกจากการทำงานจริง โดยการเกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการลาออก ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการลาออกจริงทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยทางตรงนั้นพนักงานอาจตัดสินใจลาออกจากการทำงานถึงแม้จะไม่มีทางเลือกอื่นหรือได้งานทำใหม่ เนื่องจากปัจจุบันมีระบบสวัสดิการทางสังคมและกฎหมายในการให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการรองรับแรงงานที่ลาออกและไม่มีงานทำในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ส่วนทางอ้อมนั้นการที่พนักงานเกิดความตั้งใจในการลาออก ส่งผลให้พนักงานเกิดความคิดและเริ่มต้นพฤติกรรมในการ

คั่นหางานหรือทางเลือกอื่นที่ต้องการ อันส่งผลต่อเนื่องในการเกิดพฤติกรรมการลาออกจริงของพนักงานในที่สุด

Price and Mueller (1986 cited in Morrell *et al.*, 2001) ได้เสนอรูปแบบของปัจจัยและขั้นตอนการเกิดความตั้งใจในการลาออก อันส่งผลต่อพฤติกรรมการลาออกของผู้ปฏิบัติงานดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ปัจจัยและกระบวนการเกิดการลาออกงานของพนักงานในองค์กร

ที่มา: Price and Mueller (1986 cited in Morrell et al., 2001)

Bluedorn (1982, อ้างถึง สุเทพ พัวศิริ, 2543: 5-6) ได้อธิบายพฤติกรรมที่เกิดความตั้งใจลาออกและการลาออกจากงาน ว่าเป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากพัฒนาการทางกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งอธิบายได้ 2 ลักษณะคือ

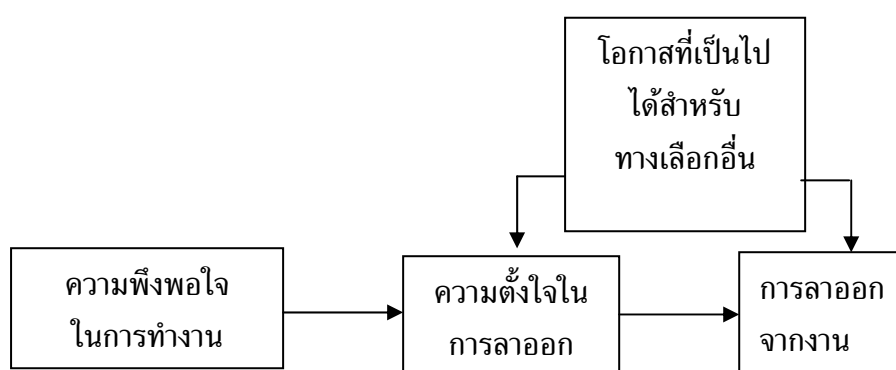
1. การลาออกเป็นพฤติกรรมทางเลือกหรือการหาสิ่งชดเชย จะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานถูกขัดขวางหรือพนักงานไม่สามารถแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

ออกมาได้ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและการหาทางเลือกใหม่หรือการลาออกจากงานนั้นทำให้ความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นคลายลง

2. การลาออกมีระยะเวลาพัฒนาต่อเนื่องกันมา เริ่มต้นจากพนักงานจะมีพฤติกรรมถอนตัว (withdrawal) จากสิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกที่ไม่ปกติในระดับต้น เช่น การไม่ติดต่อ สื่อสาร ด้วย การขาดงานที่มีโอกาส การมาทำงานสาย ในระยะนี้พนักงานเพียงแค่เกิดความตั้งใจที่จะลาออก (intention to leave) เท่านั้นแต่ยังไม่ลาออกจริง หากรอกระทั่งพนักงานสะสมความไม่พึงพอใจนั้นไว้ถึงระดับหนึ่งซึ่งพนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่อาจทนอีกต่อไปและเมื่อพนักงานมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่าพฤติกรรมกรรมการลาออกจึงเกิดขึ้น

Blau (1964 cited in Spector, 1996: 262) ได้เสนอ แบบจำลองเกี่ยวกับการลาออกจากงานของพนักงาน โดยประการแรกแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออก (intention of quitting) และประการที่สอง ความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกมีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการเกิดพฤติกรรมในการหางานใหม่รวมทั้งการสมัครงานและการสัมภาษณ์งานใหม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจริงของพนักงาน

Spector (1996) ได้ศึกษาและพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน (intention to quit) สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการลาออกจริงของพนักงานได้ ดังแสดงแบบจำลองในภาพที่ 6



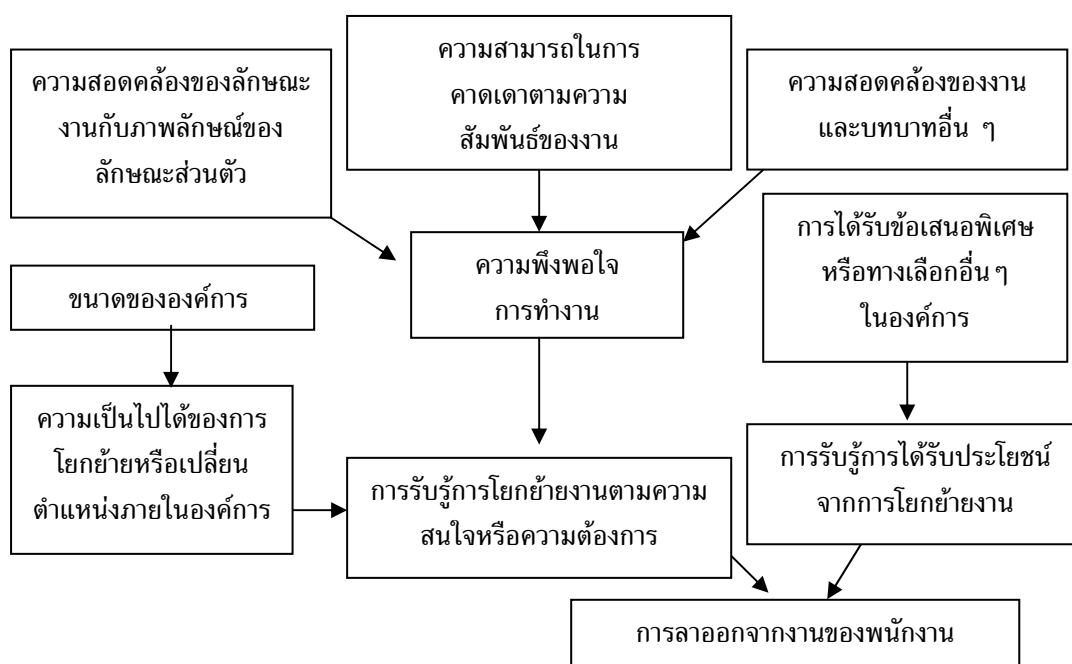
ภาพที่ 6 การลาออกจากงานของพนักงานอันเนื่องมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่มา: Spector (1996, industrial and organization psychology: 262)

จากแนวคิดข้างต้น แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจลาออกและการลาออก จากงานจริงของผู้ปฏิบัติงาน และการเกิดพฤติกรรมของความตั้งใจลาออก ได้แก่ พฤติกรรมการหา งานใหม่ รวมทั้งการสมัครงานและการสัมภาษณ์งานใหม่ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับการ ลาออกจริงของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะการศึกษาความตั้งใจลาออกจากงานของ พนักงาน เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกจากงานจริงของพนักงานตามแนวคิด ข้างต้น

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน

March and Simon (1958 cited in Mowday *et al.*, 1982) ได้กล่าวถึงปัจจัยและกระบวนการ เกิดพฤติกรรมการลาออกดังแสดงในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานจากองค์กร

ที่มา: March and Simon: Leaving Job Models. (1958 cited in Mowday *et al.*, 1982: 112)

Lefkowitz (1971 cited in Mowday *et al.*, 1982: 113) ได้ทำการศึกษาทางจิตวิทยาคลินิก โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ได้แก่ ความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับงาน ความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอและ

ยุติธรรม การบริหารและนโยบายขององค์กร และพฤติกรรมกลุ่มในการทำงานที่มีการสื่อสารสองทางอย่างมีประสิทธิภาพ

Porter and Steers (1977 cited in Mowday *et al.*, 1982) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกประกอบด้วย

1. ปัจจัยในองค์กร ได้แก่ การจ่ายค่าจ้าง การสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน ขนาดขององค์กร เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานในปัจจุบัน อันได้แก่ การบริหารของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน
3. ลักษณะงาน ได้แก่ การทำงานซ้ำๆ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความไม่คลุมเครือในงานที่รับผิดชอบ
4. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ลักษณะบุคลิกภาพ

Muchinsky (1997) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน จากผลการวิจัยมากกว่า 150 งานวิจัย ภายใน 50 ปีที่ผ่านมา และได้สรุปปัจจัยร่วมที่ใช้ทำนายการเกิดพฤติกรรมลาออกจากงานของพนักงานเป็น 5 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. องค์ประกอบทางทัศนคติ
2. องค์ประกอบด้านประวัติส่วนตัว
3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน
4. องค์ประกอบด้านปัจจัยส่วนบุคคล
5. องค์ประกอบด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Muchinsky (1997) ยังได้เสนอแนวทางในการลดปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรต้องอ้างอิงคู่มือการเตรียมตัวก่อนการจ้างงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับงาน การแสดงลักษณะงานที่แท้จริงต่อผู้ถูกจ้างงาน (realistic job previews) และการปฐมนิเทศงานแก่พนักงาน เป็นต้น

Schultz (1994) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกประกอบด้วย ความไม่พึงพอใจในการทำงาน การที่พนักงานมีส่วนร่วมต่ำ การมีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงานต่ำ การไม่พึงพอใจในผู้บังคับบัญชา และการไม่พึงพอใจในค่าจ้างหรือผลตอบแทน

Griffeth and Hom (1995 cited in Locke, 2000: 91) ได้ให้เหตุผลสนับสนุนกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการลาออกจากงานตามแนวคิดดั้งเดิมดังนี้

1. ความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานในระดับต่ำ ซึ่งส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อการดำรงของพนักงาน
2. การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ จะเป็นแรงผลักดันและก่อให้เกิดความคิด ความต้องการ และความคาดหวังต่าง ๆ อันนำไปสู่พฤติกรรมการลาออกจากงาน

Spector (1996: 263) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกจากงาน อันประกอบด้วย

1. ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและการได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน รวมทั้งความเมื่อยล้าอันเนื่องมาจากการทำงานประจำหรือซ้ำ ๆ
2. มองหางานที่สามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่สนใจหรือต้องการได้มากกว่า รวมถึงการมีเวลาอบรมเลี้ยงดูบุตร การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การฝึกอบรมอาชีพอื่น ๆ เป็นต้น
3. มีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว ได้แก่การเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัวหรือการหย่าร้าง
4. การได้รับข้อเสนอในงานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า

จากสาเหตุทั้งหมดที่กล่าวมาได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหากองค์กรให้ความสำคัญในการจัดการสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ย่อมช่วยลดอันตรายและการบาดเจ็บจากการทำงาน ตลอดจนการสนับสนุนนโยบายในการเอื้อต่อพนักงาน เช่น ตารางเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ การจัดสถานที่สำหรับดูแลบุตรหลานของพนักงานในกรณีที่พนักงานต้องทำงานนอกเวลา เป็นต้น

Youngblood , Mobley *et al.* (1983 cited in Smither, 1988: 320) ได้อธิบายถึงกระบวนการทางจิตวิทยาในการลาออกจากงานประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและระดับความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่
ทำการประเมินงานหรือทางเลือกอื่น ๆ ที่มีความน่าสนใจและดึงดูดใจมากกว่า
2. การแสดงออกของความตั้งใจในการลาออกจากงาน
3. การลาออกจากงาน

Spector (1996: 263) ได้ศึกษาและสรุปว่านอกจากปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการลาออกแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานดังนี้

1. ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ได้แก่โรคประจำตัว เช่น พนักงานบางคนเป็นโรคหัวใจและหลีกเลี่ยงที่จะเกิดความเสี่ยงจากการกำเริบของอาการป่วยด้วยการลาออกจากงาน รวมทั้งกาบาดเจ็บอันเนื่องมาจากการทำงานจนไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดิมเช่น อาการของโรคกระดูกพรุน โดยเฉพาะที่ข้อมืออันเนื่องมาจากการทำงาน ซึ่งอาการของโรคดังกล่าวอาจส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานและแสวงหาทางเลือกอื่นหรืองานใหม่
2. เพื่อตอบสนองต่อความสนใจด้านอื่นในการดำเนินชีวิต เช่น การเลี้ยงดูบุตร การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น
3. ปัญหาครอบครัวหรือปัญหาส่วนตัว เช่น การเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว การหย่าร้าง เป็นต้น
4. เหตุผลในด้านการได้รับข้อเสนอหรือทางเลือกที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ๆ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงานข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวัดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมการลาออก โดยอ้างอิงแนวคิดของ Mobley *et al.* (1983 cited in Smither, 1988) เกี่ยวกับกระบวนการเกิดความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน โดยมีกระบวนการดังนี้คือ

1. การประเมินงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันในด้านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจการทำงาน และการเกิดพฤติกรรมถอนตัว เช่น การขาดงานบ่อย การทำงานที่รับผิดชอบประจำได้สำเร็จอย่าง เชื่องช้าหรือต้องใช้เวลา นานกว่าปกติ เป็นต้น
2. มีความคิดเกี่ยวกับการลาออก และเริ่มประเมินความต้องการและผลเสียจากการลาออก จากงาน
3. เกิดพฤติกรรมการค้นหาทางเลือกอื่น และประเมินทางเลือกนั้น ๆ ว่ามีความน่าสนใจ และดึงดูดใจมากกว่างานที่ทำในปัจจุบัน
4. การเกิดความตั้งใจลาออกจากงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Lefkowitz (1971 cited in Mowday *et al.*, 1982: 113) ได้ทำการศึกษาทางจิตวิทยาคลินิก โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ได้แก่ ความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับงาน ความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอและ ยุติธรรม การบริหารและนโยบายขององค์กร และพฤติกรรมกลุ่มในการทำงานที่มีการสื่อสารสอง ทางอย่างมีประสิทธิภาพ

Mobley (1977 cited in Mowday *et al.*, 1982) ได้วิจัยความสัมพันธ์ของการเกิดความตั้งใจ ในการลาออกกับพฤติกรรมการลาออกจริงของพนักงาน โดยพบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.49 และจากผลการวิจัยในปี 1979 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ประกอบด้วยลักษณะ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ เป็นต้น ความพึงพอใจในภาพรวมขององค์กรเกี่ยวกับการ ทำงาน ลักษณะและเนื้อหาของงาน ความตั้งใจที่จะอยู่ต่อหรือลาออกจากองค์กร ความผูกพันกับ องค์กร และสภาวะเศรษฐกิจภายนอก นอกจากนี้แบบจำลองยังแสดงให้เห็นถึงปัจจัยในด้านการ รับรู้บทบาทการทำงาน ความคาดหวัง และทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของ พนักงาน

Piccinini and Tolfo (2002) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัทต่าง ๆ ในประเทศบราซิล โดยใช้แนวคิดของ Walton (1973) ทำแบบสอบถามภายใต้องค์ประกอบ 8 ข้อ โดยพบว่าบริษัทในประเทศบราซิลมีการให้ผลประโยชน์โดยคำนึงถึงแผนการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน และมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม

Griffeth and Hom (1995 cited in Locke, 2000: 91) และ Specor (1997 cited in Locke, 2000: 91) ได้ทำการวิจัยพบว่าความคิดในการลาออก ความตั้งใจในการหางานอื่น และความตั้งใจในการลาออกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกจริงในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.27, 0.27 , และ 0.35 ตามลำดับ

Rayner and Harcourt (1997) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในประเทศนิวซีแลนด์ จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 4,865 คน และพบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน ผลการปฏิบัติงาน อายุ ระดับการศึกษา และการได้รับค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน

Khatri et al. (1998) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศสิงคโปร์ โดยศึกษาถึงปัจจัยในด้านส่วนบุคคล การสมัครใจในการลาออก และการไม่สมัครใจในการลาออก ที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ลาออกด้วยความสมัครใจมากกว่าไม่สมัครใจ และพบว่าการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต่ำในองค์การส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน

Liao (2001) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าจ้างที่ได้รับและการมีส่วนร่วมในงานที่มีผลต่อการเกิดความตั้งใจลาออกจากงาน ในกลุ่มตัวอย่าง 108 คน ซึ่งเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง ผลงานวิจัยพบว่าเพศหญิงมีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าเพศชาย ปัจจัยในการจ่ายค่าจ้างส่งผลต่อการเกิดความตั้งใจลาออกของพนักงานมากกว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน

McBey and Karakowsky (2001) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานชั่วคราวในหน่วยงานทหารแห่งหนึ่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 412 คน การศึกษามุ่งศึกษาปัจจัยต่าง ๆ แบบเดียวกับที่เคยศึกษาในกลุ่มพนักงานประจำ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานชั่วคราวแตกต่างจากพนักงานประจำ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ แรงกดดันภายใน

องค์การ แรงผลักดันจากภายนอกองค์การ ลักษณะส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีผลต่อการลาออก

Considine and Callus (2002) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) โดยกลุ่มตัวอย่างคือคนงานชาวออสเตรเลียในโรงงานแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามวัดความรู้สึกและความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 14 ด้านประกอบด้วยการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมแบบเดียวกัน ความรู้สึกขาดความมั่นคงในงานที่ทำในอีก 1 ปีข้างหน้า การแบ่งแยกทางเพศ ความเชื่อถือในหัวหน้างานหรือผู้บริหาร ความพึงพอใจในงานที่ทำ กลุ่มเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำในอีก 2 ปีข้างหน้า ความสามารถในการควบคุมงานที่ทำ ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ความสมดุลของบทบาทด้านอื่น ๆ เช่นครอบครัว เพื่อน กิจกรรมอื่นที่สนใจ การดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างานโดยตรง ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ และระดับความเครียดในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ย 70% ของคนงานมีความพึงพอใจหรือมีความรู้สึกด้านคุณภาพชีวิตในทั้ง 14 ด้านดังกล่าวในด้านบวก โดยจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ประเภทของงานแบบประจำหรือแบบชั่วคราว ตำแหน่งของงานเช่นพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับบริหาร บรรยากาศองค์การแบบประชาธิปไตยหรือเผด็จการ เป็นต้น

Rumery (2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในกลุ่มเกี่ยวกับการลาออกและพฤติกรรมและทัศนคติในการลาออกจากงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4,096 คนที่ทำงานอยู่ในสถาบันการศึกษา Northeastern United State โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประวัติส่วนบุคคลและการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมของกลุ่มที่มีต่อการลาออกส่งผลต่อการลาออกของสมาชิกกลุ่ม และส่งผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการลาออกจากงาน รวมทั้งเกิดการรับรู้ด้านการถอนตัว การตั้งใจที่จะอยู่นจนกระทั่งลาออก อายุงานและระยะเวลาในการตัดสินใจของผู้ที่มีความตั้งใจลาออก

Meenakshi (2003) ได้ศึกษาปัจจัยในด้านภาพลักษณ์องค์การ ความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าจ้าง ลักษณะของงาน ธรรมชาติของกลุ่มบุคคลที่ทำงานในระดับเดียวกัน การเปรียบเทียบกับกลุ่มบุคคลที่ทำงานในระดับเดียวกัน โอกาสก้าวหน้า ความคาดหวังที่น่าจะเป็นจริงได้ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การลาออกและความตั้งใจที่จะทำงานต่อ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน ของบริษัทซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง และพนักงาน 36 คนของบริษัทการเงินแห่งหนึ่งในประเทศอินเดีย โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีข้อคำถาม 30 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลใน

ด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุงาน มีความสัมพันธ์กับกับความตั้งใจลาออกหรืออยู่ต่อของพนักงาน

Garino and Martin (2005) ทำการศึกษาถึงผลกระทบของการลาออกของพนักงานที่มีต่อผลประกอบการธุรกิจ โดยใช้แบบจำลองการจ่ายค่าตอบแทนของ Salop (1979 cited in Garino and Martin , 2005) โดยทำการแบ่งศึกษาในแต่ละส่วนงานและกลุ่มพนักงานที่รับเข้ามาใหม่ในฝ่ายผลิต

ผลงานวิจัยในประเทศ

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 365 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลธิชา สว่างเนตร (2542) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และขวัญในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและขวัญในการทำงาน โดยกลุ่มประชากรคือ พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพอยู่ในระดับสูง และผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานเพศชาย พนักงานที่มีอายุมาก พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,00-30,000 บาท และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมาก มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่า

บุรจิต ธรรมโรจน์ (2542) ได้ทำการศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่มีผลต่อสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพกับผลการปฏิบัติงานในกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานผลิตยางรถยนต์จำนวน 304 คน และพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทาง

กายภาพ สุขภาพ และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และพบว่าลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพโดยพนักงานที่มีอายุมากจะมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่ปฏิบัติงานต่างแผนกกัน มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพโดยรวมในระดับสูง มีสุขภาพต่ำกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพอยู่ในระดับต่ำ พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพโดยรวมในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพอยู่ในระดับต่ำ

ทรศนะ ใจชุ่มชื่น (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดกลางจำนวน 204 คน จาก 4 โรงงาน ผลพบว่าหัวหน้างานระดับต้นมีการสนับสนุนขององค์กร แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับกลาง พบว่าอายุ งาน รายได้ การสนับสนุนขององค์กรและแบบการนำชีวิตแห่งตนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพบว่าอายุ งาน รายได้ การสนับสนุนขององค์กรและแบบการนำชีวิตแห่งตน พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระวีวรรณ ฉัตรทอง (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของการทำงานกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งตะวันออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 334 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้แรงงานมีคุณภาพชีวิตของการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของการทำงาน ในผู้ใช้แรงงานที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน พบว่าไม่มีคุณภาพชีวิตของการทำงานแตกต่างกัน

สุเทพ พัวศิริ (2543) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของปัจจัยในด้าน เงินเดือน สภาพการจ้างงาน โอกาสก้าวหน้า ความชัดเจนของงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สภาพการจ้างงาน และชั่วโมงการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานตามลำดับ

กุลวดี เทศประทีป (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจและปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 600 คน โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุมีความสัมพันธ์กับการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยด้านอายุงานและความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก และความพึงพอใจในด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยที่ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานสามารถพยากรณ์การลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิตกรณ พงศ์วรินทร์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและผลผลิตขององค์กร และได้กำหนดรูปแบบของสมการความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและผลผลิต โดยเก็บข้อมูลจาก 2 องค์กร และกำหนดเกณฑ์ในการวัดเพื่อประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานจาก อัตราการลาออกของพนักงาน และชั่วโมงการฝึกอบรม และเกณฑ์การวัดผลผลิตจากอัตราส่วนระหว่างผลิตภัณฑ์หรือการบริการหารด้วยทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการผลิต โดยสามารถกำหนดรูปแบบสมการการถดถอยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตด้านแรงงานและผลผลิตมีความสัมพันธ์ในทางบวก

พิชญ์สินี ศิผลผล (2544) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณี ศึกษา บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน ไม่พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิภากร มากคง และ รุ่งฤดี ฐานาบาล (2544) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและขวัญในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและขวัญในการทำงาน โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับบังคับบัญชาของบริษัท โรแยล ซีรามิก อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดสระบุรี จำนวน 81 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและขวัญในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับกลาง โดยรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานปานกลาง รองลงมาเป็นสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับและรับรู้ ส่วนการรับรู้ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและด้านค่าจ้างน้อยที่สุด และผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 33 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่า และพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านองค์การและการจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชนัดดา เพ็ชรประยูร (2545) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบ เทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานระดับปฏิบัติการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานระดับปฏิบัติการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานระดับปฏิบัติการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ที่มีอายุการทำงานและระดับรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิระวัฒน์ แต่งเจนกิจ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานสถานบริการน้ำมัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ ณ สถานบริการน้ำมัน จำนวน 394 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุและสถานภาพสมรส ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออก

เสาวนีย์ เจตีย์ (2545) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานเจียร์ไนเพชร และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานตามตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานเจียร์ไนเพชร จำนวน 276 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานเจียร์ไนเพชร อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มี อายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุชาดา สีสุวรรณ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแองโกล-ไทย จำกัด จำนวน 133 คน ผลพบว่าพนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัด มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมการทำงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพบว่าความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

เบญจกร ธีระรักษ์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ลักษณะผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง ผลการวิจัย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในด้านหัวหน้างานมากที่สุด และรองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ตามลำดับ และพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานรายเดือนของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์จำนวน 153 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยล้าทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาพของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วเรศ ทყม้นทึรนนท์ (2547) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการการคลังสินค้าไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 311 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ลักษณะการบริหาร อยู่ในระดับกลาง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 อายุ
- 1.2 ระดับการศึกษา
- 1.3 สถานภาพสมรส
- 1.4 อายุงาน
- 1.5 ระดับรายได้

2. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

- 2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 2.2 สภาพการทำงาน
- 2.3 สภาพสังคมในองค์กร

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

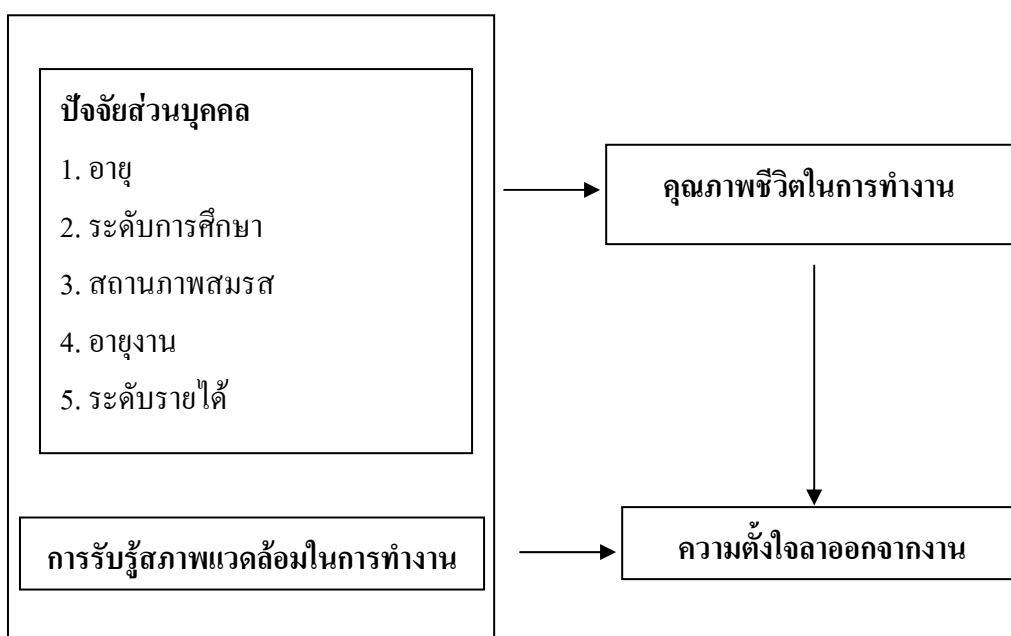
3.1 ด้านงานและลักษณะงาน

3.2 สภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน

3.3 ความรู้สึกต่อตนเอง

ตัวแปรตามคือ ความตั้งใจลาออกจากงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานในการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความแตกต่างกันตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
2. ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความแตกต่างกันตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
3. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
5. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดแนวทางในการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด 2,000 คน ยอด ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2549 โดยศึกษาเฉพาะฝ่ายผลิตเท่านั้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random) และโดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1970 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์, 2540) ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในการวิจัยนี้ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 2,000 คน โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ผลลัพธ์ดังนี้

$$n = \frac{2,000}{(1+2,000(0.05^2))}$$

$$n = 336$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างต่ำที่สุดที่ยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 336 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน อันประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยเป็นแบบให้เลือกตอบและกรอกข้อมูลในช่องว่างที่กำหนดให้เกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยครอบคลุม 3 ด้าน คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพการทำงาน และสภาพสังคมในองค์กร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานคือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 24 ข้อ ดังนี้คือ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 10 ข้อ

ด้านสภาพการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ด้านสภาพสังคมในองค์กร จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมินความรู้สึกตนเองที่มีต่อลักษณะต่างๆเกี่ยวกับการทำงาน 3 ด้าน คือด้านงานและลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน และด้านความรู้สึกต่อ

ตนเอง โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งเป็นระดับคือ
จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 23 ข้อคือ

ด้านค่าตอบแทน	จำนวน 10 ข้อ
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน	จำนวน 9 ข้อ
ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อตนเอง	จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง
โดยกำหนดให้ผู้ตอบประเมินความรู้สึกและความคิดของตนเองในสถานการณ์ที่กำหนดให้ตาม
ความเป็นจริง โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ มีข้อคำถาม
ทั้งสิ้น 15 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรงและความ
เชื่อมั่นดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีหลักการและแนวความคิดต่าง ๆ จากตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็น
แนวทางในการสร้างเครื่องมือก็คือแบบสอบถาม
2. การหาความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอ
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content
validity) ของแต่ละข้อคำถามว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และทฤษฎีที่ใช้อ้างอิงในการทำ
วิจัย และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในขั้นตอนต่อไป
3. การหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปทดลองใช้
(try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะคล้ายกับ
กลุ่มประชากร จำนวน 30 ราย และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรายข้อ (item analysis)
โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency method) และได้ค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8577

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8525

แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8798

ผลการทดสอบรายข้ออยู่ในภาคผนวก ข ตารางภาคผนวกที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตในการดำเนินการเก็บข้อมูล จากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการอาวุโสแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์และบุคคล ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ 2 สัปดาห์ คือตั้งแต่วันที่ 20-31 สิงหาคม 2549
3. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 380 ชุด ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมด คัดเลือกได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91 ของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด
4. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การตรวจวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของข้อมูลและการหาค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแยกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับรายได้

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามด้านบวกและด้านลบ โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ข้อคำถามด้านบวก	คะแนน
จริงมากที่สุด	5
จริงมาก	4
จริงปานกลาง	3
จริงน้อย	2
จริงน้อยที่สุด	1

ข้อคำถามด้านลบ	คะแนน
จริงมากที่สุด	1
จริงมาก	2
จริงปานกลาง	3
จริงน้อย	4
จริงน้อยที่สุด	5

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยแบ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 3 ระดับ คือการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยบุญเรียง ขจรศิลป์ (2545: 13) ได้แสดงสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

คะแนนสูงสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	120.00	คะแนน
คะแนนต่ำสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	24.00	คะแนน
เพราะฉะนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ	32.00	คะแนน

เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้เกณฑ์แปลผลตามช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย

ความหมาย

24.00-56.0	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมและ รายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพการทำงาน และด้านสภาพสังคมในองค์กร อยู่ในระดับต่ำ
56.01-88.0	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมและ รายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพการทำงานและด้านสภาพสังคมในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง
88.01-120.0	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมและ รายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพการทำงาน และด้านสภาพสังคมในองค์กร อยู่ในระดับสูง

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยแบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 3 ระดับ คือคุณภาพชีวิตในระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยการคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

คะแนนสูงสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	115.00	คะแนน
คะแนนต่ำสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	23.00	คะแนน
เพราะฉะนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ	30.67	คะแนน
เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้เกณฑ์แปลผลตามช่วงคะแนน ดังนี้		

ค่าคะแนนเฉลี่ย

ความหมาย

23.00-53.67	คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงานและด้านความรู้สึกต่อตนเองอยู่ในระดับต่ำ
53.68-84.34	คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงานและด้านความรู้สึกต่อตนเองอยู่ในระดับปานกลาง
84.35-115.0	คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงานและด้านความรู้สึกต่อตนเองอยู่ในระดับสูง

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน ผู้วิจัยได้นำคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออกจากงานเป็น 3 ระดับ คือความตั้งใจลาออกจากงานในระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยการคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

คะแนนสูงสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	75.00	คะแนน
คะแนนต่ำสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	15.00	คะแนน
เพราะฉะนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ	20.00	คะแนน

เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้เกณฑ์แปลผลตามช่วงคะแนน ดังนี้

<u>ค่าคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
15.00-35.00	ความตั้งใจลาออกจากงานในระดับต่ำ
35.01-55.00	ความตั้งใจลาออกจากงานในระดับปานกลาง
55.01-75.00	ความตั้งใจลาออกจากงานในระดับสูง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
3. Pearson's product moment correlation coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึงค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึงค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
p	หมายถึงค่าความน่าจะเป็น
r	หมายถึงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	หมายถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 345)			
ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
		(คน)	
อายุ			
ไม่เกิน 26 ปี (ต่ำสุด 18 ปี)		170	49.3
สูงกว่า 26 ปีขึ้นไป (สูงสุด 42 ปี)		175	50.7
$\bar{x} = 27.730$ ปี S.D. = 5.915			
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3		146	42.3
สูงกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3		199	57.7
สถานภาพสมรส			
โสด		178	51.6
สมรส/หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย		167	48.4
อายุงาน			
ไม่เกิน 1 ปี (ต่ำสุด 1 เดือน)		200	58.0
มากกว่า 1 ปี ขึ้นไป (สูงสุด 15 ปี)		145	42.0
$\bar{x} = 1.971$ ปี S.D. = 2.203			
ระดับรายได้			
ไม่เกิน 8,500 บาท (ต่ำสุด 4,300 บาท)		175	50.7
สูงกว่า 8,500 บาท (สูงสุด 23,000 บาท)		170	49.3
$\bar{x} = 8,850.823$ บาท S.D. = 1825.292			

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 26 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และอายุไม่เกิน 26 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มี

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สูงกว่าระดับมัธยมศึกษาที่ 3 จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 และต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาการศึกษาปีที่ 3 จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่โสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 สถานภาพสมรส/หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 มีอายุงานส่วนใหญ่ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีระดับรายได้ ไม่เกิน 8,500 บาทต่อเดือน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 และมีระดับรายได้สูงกว่า 8,500 บาทต่อเดือน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจ ลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	73.455	11.047	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	74.357	11.312	ปานกลาง
ความตั้งใจลาออกจากงาน	33.194	11.387	ต่ำ

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเท่ากับ 73.455 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปทางปานกลางค่อนข้างสูง คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่ากับ 74.357 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปทางปานกลางค่อนข้างสูง และคะแนนเฉลี่ยของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเท่ากับ 33.194 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความแตกต่างกันตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ไม่เกิน 26 ปี	170	74.000	11.591	-5.76	.565
สูงกว่า 26 ปี	175	74.703	11.057		

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3	146	75.603	11.620	1.758	.080
สูงกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3	199	73.442	11.021		

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
โสด	178	74.528	11.742	.290	.772
สมรส/หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	167	74.174	10.868		

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ไม่เกิน 1 ปี	200	75.195	12.349	1.685	.093
1 ปีขึ้นไป	145	73.200	9.625		

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามอายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ไม่เกิน 8,500 บาท	175	73.898	11.509	-.765	.445
สูงกว่า 8,500 บาท	170	74.830	11.120		

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความแตกต่างกันตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ไม่เกิน 26 ปี	170	35.606	11.248	3.959*	.000
สูงกว่า 26 ปี	175	30.851	11.057		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3	146	31.473	11.311	-2.422*	.016
สูงกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3	199	34.458	11.304		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
โสด	178	34.624	11.339	2.424*	.016
สมรส/หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	167	31.670	11.673		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับสถานภาพสมรสต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ไม่เกิน 1 ปี	200	33.895	11.839	1.344	.180
1 ปีขึ้นไป	145	32.228	10.697		

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามอายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุงานต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความตั้งใจออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ไม่เกิน 8,500 บาท	175	34.377	11.629	1.966*	.050
สูงกว่า 8,500 บาท	170	31.977	11.034		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบตั้งใจออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความตั้งใจออกจากงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปร	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	
	r	p
การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.659**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13 แสดงการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	ความตั้งใจลาออกจากงาน	
	r	p
การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-.394**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 แสดงการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	ความตั้งใจลาออกจากงาน	
	r	p
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	-.573**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 16 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานทางการวิจัย		เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไป ตาม สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัย ส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่างกัน - อายุ - ระดับการศึกษา - สถานภาพสมรส - อายุงาน - ระดับรายได้		✓ ✓ ✓ ✓ ✓
สมมติฐานที่ 2	พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะส่วน บุคคลต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงาน ต่างกัน - อายุ - ระดับการศึกษา - สถานภาพสมรส - อายุงาน - ระดับรายได้	✓ ✓ ✓ ✓	✓
สมมติฐานที่ 3	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	✓	
สมมติฐานที่ 4	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมี ความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	✓	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

สมมติฐานทางการวิจัย		เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5	คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ	✓	

ข้อวิจารณ์

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 26 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 57.7 มีอายุงานส่วนใหญ่ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.0 และมีระดับรายได้ไม่เกิน 8,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 50.7

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเท่ากับ 73.455 เมื่อเทียบกับเกณฑ์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การทำงานจากที่อื่นมาก่อน โดยเมื่อสำเร็จการศึกษาก็มาสมัครเข้าทำงานเป็นที่แรก ทำให้มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยไม่มีข้อเปรียบเทียบกับสถานที่ทำงานอื่นมาก่อน จึงส่งผลให้มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับดังกล่าว และผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมเท่ากับ 74.357 เมื่อเทียบกับเกณฑ์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งนี้ มีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานที่สูงกว่าบริษัทอื่นๆ ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันซึ่งอยู่ในเขต

อุตสาหกรรมเดียวกัน จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้และค่อนข้างพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงดังกล่าว จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงดังกล่าวข้างต้น และผลการวิจัยพบว่าคะแนนเฉลี่ยของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมเท่ากับ 33.194 เมื่อเทียบกับเกณฑ์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับการมีความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับต่ำ เพราะเป็นการสำรวจความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งไม่ใช่การวัดการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจริง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีแนวโน้มในการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง ย่อมมีความตั้งใจลาออกจากงานในระดับต่ำลง

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความแตกต่างกันตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามอายุพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยจากข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีอายุตั้งแต่ 25-40 ปี ถึงร้อยละ 60 โดยอายุในช่วงระหว่าง 25-40 ปี ถือเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีวุฒิภาวะ มีการะความรับผิดชอบสูง และมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต จึงทำให้มีความคิดและความคาดหวังทั้งต่องานและลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน และต่อองค์กรไม่สูงมากนัก จึงทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันในกลุ่มอายุดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแปไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี ดีผลผล (2544) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเวส จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของชนัดดา เพ็ชรประยูร (2545) ซึ่งทำวิจัยเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องไฟฟ้าภายในบ้าน โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องไฟฟ้าภายในบ้านที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ว่าจะมีสถานภาพสมรสใด ส่วนใหญ่มักมีที่อยู่อาศัยอยู่ใกล้ที่ทำงานทั้งที่เป็นบ้านของตนเองหรือเช่าซื้อก็ตาม ประกอบกับต้องทำงานอยู่ภายใต้ลักษณะงานเดียวกัน สภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงานและองค์การแบบเดียวกัน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เช่น รรรับส่งพนักงาน โรงอาหาร สถานที่จอดรถ เป็นต้น จึงส่งผลต่อความรู้สึกต่อตนเองที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการมีเวลาพักผ่อน และการอยู่กับครอบครัว เป็นต้น ทำให้มีความรู้สึกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนัดดา เพ็ชรประยูร (2545) ซึ่งทำวิจัยเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องไฟฟ้าภายในบ้าน โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องไฟฟ้าภายในบ้านที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณภาพชีวิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี ด้พลผล (2544) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณี บริษัท ไทย แอร์พอร์ท กราวด์ เซอร์วิส จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการเมื่อเริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน ต้องผ่านการฝึกอบรมและทดลองงานเป็นระยะเวลา 4 เดือน ซึ่งเมื่อผ่านการ

ทดลองงานแล้ว พนักงานระดับปฏิบัติการก็ยังคงมีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการรายวัน ไม่ได้ถูกปรับเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการรายเดือน ซึ่งได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สูงกว่าตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการรายวัน จึงอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างจากเดิมเมื่อเปรียบเทียบระหว่างแรกเข้ากับเมื่อปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาต่างๆ และจากข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุงานไม่เกิน 2 ปี ถึงร้อยละ 87 จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่ามีความรู้สึกรู้สึกถึงการทำงานไม่แตกต่างกันในกลุ่มช่วงอายุดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการ ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความรู้สึกรู้สึกถึงการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี ดีผลผล (2544) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิส จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน จะมีความรู้สึกรู้สึกถึงการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความรู้สึกรู้สึกถึงการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เพราะเมื่อแรกเข้าพนักงานระดับปฏิบัติการจะได้รับค่าตอบแทนขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด และบริษัทมีการจ่ายสวัสดิการ ค่าตอบแทนต่างๆ ให้พนักงานระดับปฏิบัติการเท่าเทียมกัน ได้แก่ ค่าล่วงเวลา ค่าอาหาร ค่าเบี้ยขยัน เงินตอบแทนพิเศษ เป็นต้น ทำให้พนักงานมีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกรู้สึกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความรู้สึกรู้สึกถึงการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานต่างกัน

จากการวิจัย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 26 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.7 และเป็นกลุ่มที่มีความตั้งใจลาออกจากงานต่ำกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี ถือได้ว่าเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนต้นและอยู่ในช่วงระหว่างการรับผิดชอบต่อการครอบครัวในการสร้างฐานะและสร้างความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว และเป็นวัยที่มีวุฒิภาวะ มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยเฉพาะอุตสาหกรรมโรงงานขนาดใหญ่ จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความตั้งใจลาออกจากงานต่ำกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุไม่เกิน 26 ปี ซึ่งเป็นวัยมีวุฒิภาวะต่ำกว่าและความรับผิดชอบต่อครอบครัวน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจกร ธีระรักษ์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตวงจรแห่งหนึ่ง โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีมีสถานภาพสมรสโสด ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มของลักษณะสังคมในปัจจุบันที่ประชากรแต่งงานช้าลง ประกอบกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นโสดจะยังไม่มีภาระความรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวมากเท่ากับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรส/หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย ซึ่งมีการะความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูครอบครัวสูงกว่า และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสโสดมีโอกาสหรือทางเลือกในการสมัครงานที่ใหม่โดยมีข้อจำกัดในด้านระยะทางของสถานที่ทำงาน ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรส/หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย จึงมีความกล้าได้กล้าเสียในการสมัครงานใหม่ไปเรื่อยๆ เพื่อให้ได้งานที่มีค่าตอบแทนที่ดีกว่า ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสโสดจึงมีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yi-Luen Ding (2002) ที่ศึกษาปัจจัย

ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ เมื่อแรกเข้าทำงานจะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 แต่ภายหลังพนักงานระดับปฏิบัติการได้มีการศึกษาต่อเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นเมื่อสำเร็จการศึกษาจึงทำให้มีโอกาสดูและทางเลือกในการสมัครงานใหม่เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจกร ถิระรักษ์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลตวงจระแห่งหนึ่ง โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3

จากการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานจำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการเมื่อแรกเข้ามาปฏิบัติงานต้องผ่านการฝึกอบรมและทดลองงานเป็นระยะเวลา 4 เดือน ซึ่งเมื่อผ่านการทดลองงานแล้วพนักงานระดับปฏิบัติการก็ยังคงมีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการรายวัน ไม่ได้ถูกปรับเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการระดับรายเดือน ซึ่งมีค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการระดับรายวัน จากการรับรู้นโยบายดังกล่าวของบริษัท จึงอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการไม่เห็นการจูงใจในการทำงานกับบริษัทเป็นระยะเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี ถึงร้อยละ 87 ซึ่งระยะเวลาการทำงานในช่วง 1-2 ปีถือเป็นช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมและนำไปใช้ในเป็นประสบการณ์ในการสมัครงานที่อื่น ประกอบกับสภาวะตลาดแรงงานอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมี

ความต้องการแรงงานฝ่ายผลิตสูง ทำให้แต่ละบริษัทมีการแข่งขันในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เพื่อจูงใจให้คนมาสมัครทำงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มักมีความคิดเห็นคล้ายตามไปกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่มักจะได้รับข้อมูลจูงใจจากการประชาสัมพันธ์และจากการบอกกล่าวระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยกัน จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า (ไม่เกิน 8,500 บาท) จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้สูงกว่า (สูงกว่า 8,500 บาทขึ้นไป) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันตลาดแรงงานอิเล็กทรอนิกส์มีการแข่งขันสูง แต่ละบริษัทมีการแข่งขันในการจูงใจให้บุคคลมาสมัครเป็นพนักงาน ทั้งด้านการแข่งขันเชิงนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งมักจะติดป้ายประกาศโฆษณาในสถานที่ต่าง จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่วนใหญ่มีอายุน้อย (ไม่เกิน 1 ปี) จึงมีโอกาสดูและทางเลือกใหม่ในการไปสมัครงานที่ใหม่ที่จ่ายค่าตอบแทนที่ดีกว่า จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจกร ถิระรักษ์ (2547) ที่ศึกษาความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตวงจรแห่งหนึ่ง โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .659 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ หากพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานสูง จะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง ทั้งนี้เพราะพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือบริษัท (ผจญ เถลิงสาร, 2543) ดังนั้นสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องจักร แสง ความสั่นสะเทือน ความสะอาด ความแออัด เป็นต้น สภาพการ

ทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาพัก การทำงานเป็นกะ เป็นต้น และสภาพสังคมในองค์กร ได้แก่ นโยบายสวัสดิการเกี่ยวกับ โรงอาหาร สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องพยาบาล เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ หากพนักงานระดับปฏิบัติการได้อยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่ตนเองพอใจ ก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.394 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพ สภาพการทำงาน และสภาพสังคมในองค์กร ล้วนส่งผลต่อสุขภาพทางร่างกายและสภาพจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ หากพนักงานระดับปฏิบัติการได้อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ก็จะช่วยให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงและมีสุขภาพจิตที่ดีก็จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และมีความตั้งใจลาออกจากงานต่ำกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.573 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานสูง จะมีความตั้งใจในการลาออกต่ำ โดยหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านงานและลักษณะงาน ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนที่ดีและยุติธรรม การมีโอกาสดำเนินงานอย่างเท่าเทียมกันและการได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กร ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การให้คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้แสดงความคิดเห็น และด้านความรู้สึกต่อตนเอง ได้แก่ การได้ทำงานที่ถนัด การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การได้มีเวลาส่วนตัวหลัง

เลิกงานอย่างเพียงพอ ซึ่งทั้งหมดจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจ
 ต่องานและบริษัท อันส่งผลให้เกิดความตั้งใจลาออกจากงานต่ำลง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ
 พัวศิริ (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโรงงาน
 อุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านเงิน
 เดือน สภาพการจ้างงาน โอกาสก้าวหน้า ความชัดเจนของงาน ชั่วโมงการทำงาน ความสัมพันธ์กับ
 หัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ที่
 ระดับนัยสำคัญ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระวัฒน์ แต่งเจนกิจ (2542) ศึกษา
 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานสถานบริการน้ำมัน
 ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 345 คน จากจำนวนประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด 2000 คน

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน อันประกอบด้วย แบบสอบถามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแบบสอบถามความตั้งใจลาออกจากงาน แบบสอบถามทั้งหมดได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ และได้นำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) และการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) หลังการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 26 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 51.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยมศึกษาที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 57.75 ส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.0 และส่วนใหญ่มีระดับรายได้ไม่เกิน 8,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 57.7

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปทางปานกลางค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 73.455$) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปทางปานกลางค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 74.357$) และมีความตั้งใจลาออกจากการงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 33.194$)

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับรายได้ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับรายได้ มีความตั้งใจในการลาออกจากการงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุงาน มีความตั้งใจในการลาออกจากการงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .659

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -.394

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากการงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -.573

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแนวโน้มไปทางปานกลางค่อนข้างสูง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแนวโน้มไปทางปานกลางค่อนข้างสูง และมีความตั้งใจลาออกจากการงานอยู่ในระดับต่ำ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากการงาน นั่นแสดงว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งในการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นหากบริษัทมีแนวทางในการกำหนดนโยบาย โดยมุ่งเน้นความสำคัญในการกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงขึ้น และสามารถลดความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีระดับต่ำลงได้ โดยผู้วิจัยขอเสนอแนวทางโดยองค์การควรให้การส่งเสริมเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอย่างแรก เนื่องจากสามารถทำได้รวดเร็วทั้งในเชิงนโยบายและการปฏิบัติ และจากนั้นจึงทำการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการเกิดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต่ำลงของความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ อันจะทำให้พฤติกรรมการลาออกจากการงานของพนักงานระดับปฏิบัติการต่ำลง โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. แนวทางในการเพิ่มระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสภาพสังคมในองค์กรต่ำที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพการทำงาน ตามลำดับ ดังนั้นองค์กรควรมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญด้านการกำหนดนโยบายและการจัดการด้านสภาพสังคมในองค์กรอย่างเร่งด่วน โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

1.1 แนวทางการปรับปรุงสภาพสังคมในองค์กร โดยลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรก ประกอบด้วย การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับห้องน้ำ โรงอาหาร สวัสดิการรถรับส่งและสถานที่จอดรถ ห้องพยาบาล และความปลอดภัยในการทำงาน ตามลำดับ โดยควรคำนึงถึงการจัดการให้มีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพเหมาะสม และควรเปิดโอกาสในการรับฟังข้อเสนอแนะรวมถึงปัญหาที่ต้องได้รับการปรับปรุงจากพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1.2 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ต้องคำนึงถึงและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน 5 อันดับแรก ได้แก่ การควบคุมดูแลระดับเสียงในสถานที่ทำงานให้อยู่ในมาตรฐานและเหมาะสม ความลดความแออัดในสถานที่ทำงาน การถ่ายเทอากาศที่ดี ระดับอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการทำงาน และความสะอาดของสถานที่ทำงาน ตามลำดับ

1.3 ส่วนด้านสภาพการทำงานที่ต้องคำนึงถึงและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ การลดความเมื่อยล้าจากการทำงาน การกำหนดช่วงเวลาพักระหว่างวันในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม การปรับเปลี่ยนท่าทางการทำงานเพื่อผ่อนคลายอิริยาบถและความเมื่อยล้า เวลาในการทำงานที่เหมาะสม และการทำงานเป็นกะตามลำดับ โดยควรคำนึงถึงการจัดการในด้านดังกล่าวอย่างเพียงพอและเหมาะสม

2. ส่วนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมนั้น บริษัทควรมีการชี้แจงให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับทราบ ถึงนโยบายและแผนการในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังกล่าว อันจะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจว่าอย่างถึถ้วนจะอยู่ต่อหรือลาออกจากองค์กร โดยหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ว่ามีแผนการปรับปรุงในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความคาดหวังต่ออนาคตที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นนั่นเอง

3. แนวทางในการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านงานและลักษณะงานต่ำที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้สึกรู้สึกต่อตนเอง และด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงานตามลำดับ ดังนั้นองค์กรควรมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและการจัดการเพื่อส่งเสริมด้านงานและลักษณะงานอย่างเร่งด่วน โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

3.1 แนวทางในการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านงานและลักษณะงาน โดยเรียงลำดับความสำคัญและเร่งด่วน 5 อันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความรู้สึกมั่นคงที่จะทำงานกับบริษัท การจ่ายค่าตอบแทนที่ดี (ค่าจ้าง โบนัส เบี้ยขยัน โบนัสและสวัสดิการต่างๆ) โดยอยู่ในระดับที่สูงกว่าหรือเท่ากับบริษัทอื่นๆ ที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมรวมถึงการกำหนดแนวทางในการจ่ายค่าตอบแทนและให้รางวัลเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานดี และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน ตามลำดับ

3.2 ด้านความรู้สึกต่อตนเอง โดยเรียงลำดับความสำคัญ ได้แก่ การมีเวลาส่วนตัวหรืออยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอ การมีโอกาสในการได้รับฝึกอบรมความรู้หรือทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับงานและเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ การนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงานได้จริง และงานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความถนัดของพนักงานระดับปฏิบัติการตามลำดับ

3.3 ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน โดยเรียงลำดับความสำคัญ ได้แก่ การเปิดโอกาสหรือช่องทางให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้เข้าพบหัวหน้างานเพื่อรับฟังปัญหาหรือปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานได้บ่อยอย่างเหมาะสม การสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นและเป็นมิตร การได้รับคำแนะนำต่างๆ จากหัวหน้างานเป็นอย่างดี การส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมและรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของบริษัท และการส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกภาคภูมิใจในงานและบริษัทที่ทำอยู่ ตามลำดับ

2. ส่วนข้อเสนอแนะในการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมคือ หากบริษัทพิจารณาในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น ในทุกด้าน โดยในด้านงานและลักษณะงานนอกจากที่กล่าวแล้วข้างต้น บริษัทควรให้ความสำคัญในการดูแลจัดการให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม รวมถึงการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมและการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน ทั้งในด้านการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ได้แก่การจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น การแข่งขันกีฬาภายใน การจัดกิจกรรมสังสรรค์รื่นเริงประจำปี หรือการจัดกิจกรรมตามวาระวันพิเศษต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศการ

ทำงานที่อบอุ่นและเป็นมิตรที่ดีต่อกัน อันจะทำให้เกิดความสามัคคีมากยิ่งขึ้น และบริษัทควรจัดแผนการส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำที่ดีจากหัวหน้างานโดยวิธีที่เหมาะสม เช่น การประชุม การจัดตารางเวลาและสถานที่สำหรับให้พนักงานสามารถเข้าพบหัวหน้างานได้ถี่มากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมแก่พนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อให้มีทักษะและความรู้ในเชิงการบริหารบุคคล รวมถึงหลักทางจิตวิทยาในการจูงใจบุคคล และการบริหารความขัดแย้ง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ตระหนักถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดูแลพนักงานระดับปฏิบัติการและได้รับการดูแลจากบริษัทอย่างเหมาะสมในทุกๆ ด้าน อันจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันกับบริษัทมากยิ่งขึ้นนั่นเอง รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกต่อตนเองที่ดี ทั้งในด้านการจัดการทางด้านเวลาให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีตารางการทำงานที่เหมาะสมและสามารถมีเวลาส่วนตัวหรืออยู่กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ทำงานที่ตนเองถนัด เช่น ใช้ระบบการหมุนเวียนงาน เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีโอกาสเปลี่ยนไปทำงานอื่นๆ ที่ใกล้เคียงกัน และจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะที่เหมาะสมกับงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการรับผิดชอบอยู่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้การศึกษาคอบคลุม ควรศึกษากับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทอื่นๆ ที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อครอบคลุมกลุ่มประชากรในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์อย่างแท้จริง
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมปัจจัยส่วนบุคคลในด้านภูมิฐานะ รายได้ของกลุ่มสมรส จำนวนบุตร หรือธิดา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ และการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เพราะปัจจุบันมีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการและการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจลาออกจากงานกับพฤติกรรมการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงความสามารถในการพยากรณ์การลาออกจากงานจากความตั้งใจลาออกจากงาน

5. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้บริษัทกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อเป็นการดึงดูดและสร้างแรงจูงใจที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องการได้อย่างแท้จริง

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. 2546. การประชุมเชิงปฏิบัติการสิ่งแวดล้อมในการทำงาน.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์รามการันต์.

กรณีการ สุขเกษม และ พลาพรรณ คำพรรณ. 2541. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชากร
ในเขตภาคกลาง.” วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ 38. ฉบับที่ 4. กรุงเทพมหานคร: การ
พิมพ์พระนคร.

กุลวดี เทสประทีป. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตกรณ พงศ์วรินทร์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและ
ผลิตภาพขององค์กร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิระวัฒน์ แต่งเจนกิจ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจลาออก
ของพนักงานสถานบริการน้ำมัน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชนัดดา เพ็ชรประยูร. 2545. การรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน
และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิต
เครื่องไฟฟ้าภายในบ้าน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชลธิชา สว่างเนตร. 2542. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร และขวัญในการ
ทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง
จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศรี กี่ดำรงกุล. 2547. ปัญหาสิ่งแวดล้อมในการทำงานของมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

เชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล. 2530. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพมหานคร:
OS Printing House.

เต็มศักดิ์ คทวณิช. 2546. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ถวิล ชาราโกชน์ และ ศรีณย์ คำริสุข. 2546. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: หจก. ทิพย์วิสุทธิ.

ทรรศนะ ใจชุ่มชื่น. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร แบบการนำชีวิตตน
พฤติกรรมปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นใน
โรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไทยรัฐ. 2548. กรุงเทพมหานคร. วันพุธที่ 24 สิงหาคม 2548.

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์
พระนคร.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2545. สถิติวิจัย I. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: หจก.พี.เอ็น.การพิมพ์.

บุรจิต ธรรมโรจน์. 2542. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่มีผลต่อสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เบญจกร ถิระรักษ์. 2547. ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตวงจรแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ผจญ เณิมสาร. 2543. คุณภาพชีวิตการทำงาน. Resource Center (Online).
www.demingnet.com, 12 กันยายน 2548.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒน์อินเตอร์พริ้นท์.

พิชญ์สินี ดีผลผล. 2544. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเวส จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2546. เอกสารการสอนชุดวิชาอาชีพอนามัยและความปลอดภัย. ฉบับปรับปรุง หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ขงยุทธ สง่างาม. 2548. “ปัญหาการลาออกของพนักงานอยู่ในอัตราที่สูง.” จดหมายข่าวรายเดือน (Online). www.ftpi.or.th/th/knwinf_pcornerdetail.php?pdtdid=261, 1 กันยายน 2548.

ระวีวรรณ นัทรทอง. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของการทำงานกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งตะวันออก. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัจรี นพเกตุ. 2542. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วเรศ ทยามันทรนันท์. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิฑูรย์ สิมะโชติ และ กฤษฎา ชัยกุล. 2537. เออร์โกโนมิกส์วิทยาการสภาพงานเพื่อการเพิ่มผลผลิตและความปลอดภัย. กรุงเทพมหานคร: บ.ดวงกมลสมัย จำกัด.

วิภาพร มากคง และ รุ่งฤดี ฐานบาล. 2544. การศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรและขวัญในการทำงานของ พนักงานระดับบังคับบัญชา กรณีศึกษา: บริษัท โรแยล ซีรามิค อุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วิภาพร มาพบสุข. 2545. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ศูนย์ศึกษาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2547. (Online). www.utcc2.utcc.ac.th, 21 มกราคม 2550.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548. “ปัญหาการลาออกของพนักงานอยู่ในอัตราที่สูง.” **จดหมาย**

ข่าวรายเดือน. (Online).: www.ftpi.or.th, 10 มีนาคม 2548.

สิทธิชัย เลียงถนอม. 2547. **ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมการทำงาน.** วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 19 (4): 65-67.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2531. **จุดสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน 4.** ม.ป.ท.

สิริอร วิชชาวุธ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.

สุชาดา กิระกุล. 2545. **ปัญหาการลาออกสูง.** (online). www.thairath.co.th, 3 กันยายน 2548.

สุชาดา สีสุวรรณ. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัด.** วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุทธิ ศรีบุรพา. 2540. **เออร์กอนอมิกส์: วิศวกรรมมนุษย์ปัจจัย.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. 2547. **การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณี ของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีการร่วมทุนกับต่างประเทศ.** วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 9 (2): 88-102.

สุเทพ พัวศิริ. 2543. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาโรงงานผลิตยางสำเร็จรูป.** วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภาณี สนธิรัตน์. 2545. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.

เสาวนีย์ เจตีย์. 2545. การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานเย็บกระโปรงในเพชร.
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักนโยบายอุตสาหกรรมมหภาค. 2547. รายงานภาวะอุตสาหกรรมไตรมาสที่ 1 ปี 2547
(มกราคม - มีนาคม 2547). (online).

www.oie.go.th/industrystatus1/r_JanMar47/r_JanMar47.html, 12 มีนาคม 2548.

สำนักสถิติแห่งชาติ. 2547. เครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจไทย. (Online).

<http://portal.nso.go.th/otherWS-world-context-root/index.jsp>, 24 กุมภาพันธ์ 2550.

อารี เพชรผด. 2536. สภาพการทำงานและองค์ประกอบด้านบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชา
จิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Blau, P. M. (1964). **Exchange and power in social life**. New York: Wiley. cited in Spector , P.

E. 1996. **Industrial and Organizational Psychology**. U.S.A.: John Wiley & Sons, Inc.

Bluedorn, A. C. 1982. "The Theories of Turnover : Causes, Effects, and Meaning." Research in
Sociology of Organization. 1 (January 1982): 75-128. อ้างใน สุเทพ พัวศิริ. 2543.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม:
กรณีศึกษาโรงงานผลิตยางสำเร็จรูป. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Carlopio, J. R. 1996. Construct validity of a physical work environment satisfaction

questionnaire. **Journal of Occupational Health Psycholog** 1, 330-344. cited in Schultz

, D. P. 1994. **Psychology and Work Today**. 6th ed. Canada: Maxwell Macmillan
Canada, Inc.

Cascio, W. F. 1989. **Managing Human Resources**. Singapore. McGraw-Hill, inc.

_____. 1992. **Managing Human Resources: productivity, quality of work Life Profits.** 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill, Inc.

_____. 2003. **Managing Human Resources.** Singapore: McGraw-Hill Higher Education.

Collett, P. and A. Furnham. 1995. **Social Psychology at Work.** U.S.A.: election and editorial matter. Company, INC Company, Inc.

Considine, G. and R. Callus. 2002. **The Quality of Work Life of Australian Employee.** Australia. University of Sydney (Online). www.acirrt.com/research/papers.htm, September 10, 2005.

Corsini, R. J. 1999. **The Dictionary of Psychology.** U.S.A.: Taylor & Francis.

Dalton, D. R., W. Todor and D. Krackhardt. 1982. **Turnover Overstated: The functional taxonomy.** Academy of management review 7: n.d.

Drafke, M. W. and K. Stan. 2002. **The Human Side of Organizations.** 8th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

Fields, R.A. 2002. **Indispensable Employees How to hire Them How to Keep Them.** U.S.A.: Book-mart Press.

Garino, G. and C. Martin. 2005. UK. **University of Leicester** (Online). www.le.ac.uk/economics/research, October 2, 2005.

Gilmer, V. B. H. 1973. **Applied Psychology.** New York: McGraw-Hill Book Company. อ้างอิงพรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์การต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Griffeth, R. W. and P. Hom. 1995. **Employee Turnover**. U.S.A.: South Western Publishing.
cited in Locke, E. A. 2000. **The Blackwell Handbook of Principles of Organizational Behavior**. U.S.A.: Blackwell Publics Ltd.
- Huse, E. F. and T. G. Cummings. 1985. **Imprinting Life at Work: Behavior Science Approach to Organizational Change**. California: Good Year Publishing.
- Khatri, N., B. Pawan. and T. F. Chong. 1998. **Employee Turnover : Bad Attitude of Poor Management**. (online). www.ntu.edu.sg, October 2, 2005.
- Kossen, S. 1991. **The Human Side of Organizations**. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Lefkowitz, J. 1971. "Personnel turnover." **Journal of L. Abt and B. Reiss (eds.), Progress in Clinical Psychology**, vol. 9: 69-90. New York: Grune and Stratton. Cited in Mowday, R. T. , Porter, L. W. and Steers, R. M. 1982. **Employee-Organization Linkages**. New York: Academics Press, Inc.
- Liao, C. K. 2001. **The Study of Saraly Satisfaction, Job Involvement and Turnover Intention of the Employees in The Internet Industry**. Chenese Master's Thesis. (Online). www.eThesys.com, October 2, 2005.
- Locke, E. A. 2000. **The Blackwell Handbook of Principles of Organizational Behavior**. U.S.A.: Blackwell Publics Ltd.
- March, J. G. and H. A. Simon. 1958. **Organization**. New York: Wirely. cited in Mowday, R. T. , Porter, L. W. and Steers, R. M. 1982. **Employee-Organization Linkages**. New York: Academics Press, Inc.

- McBey, K. and L. Karakowsky. 2001. **Examining Sources of Influence on Employee Turnover in The Part-time Work Context.** *Career Development International* 6 (1): 39-47
- McINTOSH, R. W. 1984. **Employee Management Standards.** U.S.A.: The AVI Publishing
- Meenakshi,G. 2003. **To Be Or Not To Be? A Study of Employee Turnover.** (online).
www.hissocial/org/Social2003Preceeding, October 5, 2005.
- Mobley, W. H. 1977. Immediately linkages in the relationship between job atisfaction and employee turnover. **Journal of Applied Psychology** 62: 238. cited in Mowday, R. T. , Porter, L. W. and Steers, R. M. 1982. **Employee-Organization Linkages.** New York: Acadamics Press, Inc.
- Morrell, K., J. L. Clark. and A. Wilkinson. 2001. **Unweaving Leaving: The Used of Model in Management of Employee Turnover.** Business Scholl Research Series.
- Mowday, R. T. , Porter, L. W. and Steers, R. M. 1982. **Employee-Organization Linkages.** New York: Acadamics Press, Inc.
- Muchinsky, P. M. 1997. **Psychology applied to work.** 5th ed. California: Brocks/Cole Publishing company.
- Newcomer, W. S. *et al.* 1955. **Textbook of veterinary physiology.** Hiladelphia: Lea & Febiger.
- อ้างใน พรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Newstrom, J. W. and K. Davis. 2002. **Human behavior at work: organizational behavior.** 11th ed. New York: McGraw-Hill.

Oxford Advanced Learner's Dictionary. 1988. 4th ed. Oxford: Oxford university Press.

Price, J. L. 1977. **The Study of Turnover.** Iowa: Iowa State University Press. cited in
Mowday, R. T. , Porter, L. W. and Steers, R. M. 1982. **Employee-Organization
Linkages.** New York: Academics Press, Inc.

Price, J. L. and C. W. Mueller. 1986. **Absenteeism ad turnover of hosapital employees.**
Connecticut: JAI Press. cited in Morrell K., J. L. Clark. and A. Wilkinson. 2001.
Unweaving Leaving: The Used of Model in Management of Employee Turnover.
Business Scholl Research Series.

Piccinini, V. C. and S. R. Tolfo. 2002. **The Best Companies to Work in Brazil and Quality of
Working Life : Disjunctions Between Theory and Practice.** (online).
www.sba.muohio.edu, October 5, 2007.

Rayner, P. C. and M. Harcourt. 1997. **A Model of Turnover at the Bank of New Zealand.**
Current Research in Industrial Relations 2: n.p.

Rumery , S. M. 2003. **The Influence of Work Group Culture on Employee Turnover.** U.S.A.:
n.p.

Saal, F. E. and P. A. Knight. 1988. **Industrial/organizational psychology : science and
practice.** California: Brooks/Cole.

Schuler, R. S. 1998. **Management Resources.** 6th ed. U.S.A.: South-Weatern College
Publishing.

Schultz, D. P. 1994. **Psychology and Work Today.** 6th ed. Canada: Maxwell Macmillan
Canada, Inc.

- Smither, R. D. 1988. **The Psychology of Work and Human Performance**. U.S.A.: Harper&Row, Publishers, Inc.
- Spector, P. E. 1996. **Industrial and Organizational Psychology**. U.S.A.: John Wiley & Sons, Inc.
- Steers, R. M. 1977. **Organizational Effectiveness**. U.S.A.: Goodyear Publishing Company, Inc.
- Walton, R. E. 1973. **Criteria For Quality of Work life**. New York: Free Press. Cited in Kossen, S. 1991. **The Human Side of Organizations**. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Wilson, T. G. 1967. **Current Psychotherapies**. Hawaii: F.E. Peacock Publisher.
- อ้างอิง พรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Yamane, T. 1970. **Statistics and Introductory Analysis**. 2nd ed. Tokyo: John Weatherhill, Inc.
- อ้างอิง บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร.
- Yi, L. D. 2001. **On Factors Affecting Turnover Intention An Empirical Research of the International Hotels in Taichung**. Master's Thesis Chinese: Department and Graduate Institute of Leisure, Recreation and Tourism Management.
- Youngblood, S. A., W. H. Mobley and B. M. Meglino. 1983. A longitudinal Analysis of the Turnover Process. **Journal of Applied Psychology** 3: 507-516. cited in Smither, R. D. 1988. **The Psychology of Work and Human Performance**. U.S.A.: Harper&Row, Publishers, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวสุมิดา เหมือนครุฑ กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และอยู่ระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน” อันจะเป็นแนวทางในการให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาและปรับปรุงองค์การต่อไป

การศึกษานี้จะสำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามเอกสารที่แนบมานี้ทุกข้อตรงตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านและจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลใดๆเป็นรายบุคคล นอกจากจะนำเสนอผลการศึกษาด้านต่างๆ ในภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวสุมิดา เหมือนครุฑ
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อสนับสนุนงานวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (ไม่ต้องระบุชื่อหรือ EN. ของท่านลงในแบบสอบถาม) โดยเติมคำตอบในช่องว่างที่กำหนดและทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ ให้ครบทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในปัจจุบัน

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี

2. ท่านสำเร็จระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3
- ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3 (ม.3) หรือเทียบเท่า
- ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6), ปวช. หรือเทียบเท่า
- ☐ อนุปริญญา, ปวส. หรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3.สถานภาพการสมรส

- ☐ โสด
- ☐ สมรส
- ☐ ม้ายหรือหย่าร้าง
- ☐ สมรสแต่แยกกันอยู่
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4.รายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน (รวมค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลาหรือโอที เบี้ยขยันและสวัสดิการอื่น ๆ)บาท

5. ระยะเวลาในการทำงาน.....ปี.....เดือน

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นของท่านตาม
 ความเป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ข้อคำถาม	จริง น้อยที่สุด	จริง น้อย	จริง ปานกลาง	จริง มาก	จริง มากที่สุด
1.ท่านคิดว่าเครื่องจักรที่ท่านใช้งานมีความปลอดภัย					
2.เครื่องจักรในสถานที่ทำงานของท่านจัดวางอย่างสะดวกต่อการใช้งาน					
3.ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติในสถานที่ทำงานเหมาะสมไม่ร้อนหรือเย็นเกินไป					
4.บริเวณที่ท่านทำงาน ไม่มีเสียงดังรบกวน					
5.ท่านคิดว่าบริเวณที่ท่านทำงานแออัด					
6. ท่านคิดว่าบริเวณที่ท่านทำงานแคบทำให้ทำงานไม่สะดวก					
7.ท่านคิดว่าบริเวณที่ท่านทำงานมีความสว่างเพียงพอ					
8.ท่านคิดว่าบริเวณที่ท่านทำงานมีการถ่ายเทอากาศที่ดี					
9.ท่านคิดว่าเครื่องจักรที่ท่านใช้งานมีประสิทธิภาพ					
10.ท่านคิดว่าบริเวณที่ท่านทำงานสะอาด					
11.เวลาในการทำงานของท่านเหมาะสมในแต่ละวัน					
12.ท่านมีช่วงเวลพักผ่อนเพียงพอในแต่ละวัน					
13.ท่านสามารถทำงานเป็นกะได้โดยไม่มีปัญหาใด ๆ					
14. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนท่าทางการทำงานเพื่อช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น					
15. งานที่ท่านทำเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านเกิดความเมื่อยล้า					

ข้อคำถาม	จริง น้อยที่สุด	จริง น้อย	จริง ปานกลาง	จริง มาก	จริง มากที่สุด
16. ท่านเต็มใจปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท					
17. ท่านรู้สึกเครียดหรือกดดันในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท					
18. ท่านทราบนโยบายต่างๆ ของโรงงานเป็นอย่างดีจากการประชุมโดยหัวหน้างาน					
19. ท่านทราบกฎระเบียบในโรงงานเป็นอย่างดีจากการฝึกอบรมก่อนการทำงาน					
20. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในบริษัท					
21. โรงอาหารที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม					
22. ห้องน้ำที่บริษัทจัดให้เพียงพอ					
23.สวัสดิการรถรับส่งหรือสถานที่จอดรถที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม					
24. ห้องพยาบาลที่บริษัทจัดให้เพียงพอ					

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นของท่านตาม
 ความเป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ข้อคำถาม	จริง น้อยที่สุด	จริง น้อย	จริง ปานกลาง	จริง มาก	จริง มากที่สุด
1. ท่านพอใจคำตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบัน (ค่าจ้าง โบนัส เบี้ยขยัน โบนัสและสวัสดิการต่างๆ)					
2. ท่านพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของบริษัทสำหรับพนักงานในตำแหน่งเดียวกับท่าน					
3. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อจ่ายค่าตอบแทนหรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านยุติธรรม					
4. ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ					
5. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					

ข้อคำถาม	จริง น้อยที่สุด	จริง น้อย	จริง ปานกลาง	จริง มาก	จริง มากที่สุด
6. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					
7. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ท่านทำได้					
8. ท่านมีโอกาสนในการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่ท่านทำ					
9. ท่านสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
10. ท่านต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมากและมักทำไม่เสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
11. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
12. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในความเจริญก้าวหน้าของบริษัท					
13. ท่านสามารถเข้าพบหรือปรึกษาหัวหน้างานเกี่ยวกับการทำงานได้บ่อย					
14. ท่านรู้สึกว่าการประชาสัมพันธ์และเป็นมิตร					
15. ท่านไม่สามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ได้					
16. ท่านอยากทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเพื่อให้บริษัทมั่นคงและเจริญก้าวหน้า					
17. ท่านรู้สึกรักบริษัทและอยากทำงานให้ดีที่สุดในเพื่อให้บริษัทอยู่รอด					
18. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำอยู่					
19. เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี					
20. งานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความถนัดของท่าน					
21. ท่านมีโอกาสนในการฝึกอบรมความรู้หรือทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับงาน เพื่อพัฒนาตนเอง					

ข้อคำถาม	จริง น้อยที่สุด	จริง น้อย	จริง ปานกลาง	จริง มาก	จริง มากที่สุด
22.ท่านสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงาน					
23.ท่านมีเวลาส่วนตัวหรืออยู่กับครอบครัวเพียงพอหลังการทำงาน					

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากการงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นของท่านตาม
ความเป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ข้อคำถาม	จริง น้อยที่สุด	จริง น้อย	จริง ปานกลาง	จริง มาก	จริง มากที่สุด
1.ท่านพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
2.ท่านพอใจที่จะทำงานกับบริษัทนี้ไปเรื่อย ๆ					
3.ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่					
4.ท่านอยากเปลี่ยนไปทำงานแบบอื่น					
5.ท่านเคยคิดอยากลาออกจากการงานในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา					
6.ท่านมีความสุขกับการทำงานในบริษัทแห่งนี้					
7.แม้จะมีทางเลือกอื่น แต่ท่านก็ยังจะทำงานที่บริษัทนี้ต่อไป					
8.ในขณะนี้ท่านมักคิดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามที่ต่าง ๆ					
9.ในขณะนี้ท่านขาดงานบ่อยแม้ไม่มีธุระจำเป็นเพราะเบื่องาน					
10.ท่านมักคอยสอบถามเพื่อนๆ ถึงตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากโรงงานอื่น					
11.ท่านเคยชวนเพื่อนไปสมัครงานที่ใหม่ด้วยกัน					
12.ขณะนี้ท่านเริ่มคิดถึงผลดีจากการหางานใหม่					
13.ขณะนี้ท่านไม่กระตือรือร้นในการทำงาน					
14.ท่านเริ่มมองหางานใหม่ที่จ่ายค่าแรง และผลตอบแทนดีกว่า เช่น ค่าล่วงเวลา(โอที) โบนัส					
15.ท่านคิดว่างานที่โรงงานนี้ไม่เหมาะกับท่าน					

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบเครื่องมือ

ตารางผนวกที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
เป็นรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Test Correlation
1	.4591
2	.6325
3	.3009
4	.2750
5	.1728
6	.3443
7	.3732
8	.5950
9	.7318
10	.7803
11	.4723
12	.4907
13	.6431
14	.4997
15	.2689
16	.2783
17	.2476
18	.4181
19	.4362
20	.5226
21	.3847
22	.5505
23	.2103
24	.4144
ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .8577	

ตารางผนวกที่ 2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Test Correlation
1	.2171
2	.3257
3	.3969
4	.3218
5	.2931
6	.3173
7	.5927
8	.4657
9	.3581
10	.2967
11	.3568
12	.3608
13	.4602
14	.4976
15	.4775
16	.2221
17	.2245
18	.4064
19	.5739
20	.6062
21	.6235
22	.5411
23	.4158
24	.4586
ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .8525	

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความตั้งใจลาออกจากงานเป็นรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Test Correlation
1	.6440
2	.5305
3	.7120
4	.6928
5	.4412
6	.5248
7	.4457
8	.4907
9	.7429
10	.4888
11	.4895
12	.5848
13	.5987
14	.4483
15	.4652

ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .8798