



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

Quality of Work Life of Employees of C.P.Retailing and Marketing Co., Ltd.

นามผู้วิจัย นางสาวจิตสุดา มงคลวัฒน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์สุทธิศักดิ์ สินธุนาวา, D.P.A.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, ศส.ม., นบ.ท.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาญศิลป์, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีก
และการตลาด จำกัด

Quality of Work Life of Employees of C.P.Retailing
and Marketing Co.,Ltd.

โดย

นางสาวจิตสุตา มงคลวัจน์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1337-7

จิตสุดา มงคลวัฒน์ 2549: คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ประชานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์สุทธิศักดิ์ ลินธุนาวา, D.P.A. 105 หน้า

ISBN 974-16-1337-7

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ตามตัวแปรอิสระ และความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผล คือ คอมพิวเตอร์และ โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่า t - test ค่า F-test ชนิด One - way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศของ บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด อยู่ในระดับสูง ในการทดสอบสมมติฐานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีก และการตลาด จำกัดมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศขององค์กร

จิตสุดา

ลายมือชื่อนิสิต

จิตสุดา

ลายมือชื่อประธานกรรมการ

17, ๒๐๑๔

Jidsuda Mongcolwat 2006: Quality of Work Life of Employees of C.P. Retailing and Marketing Co.,Ltd. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Mr. Sutisak Sindunava, D.P.A. 105 pages.
ISBN 974-16-1337-7

The purpose of this study were to examine quality of work life(QWL) of C.P.Retailing and Marketing Co.,Ltd. The study focuses on a level of QWL of C.P.Retailing and Marketing Co.,Ltd. comparing quality of QWL of C.P.Retailing and Marketing Co.,Ltd. according to personal variables, and testing a relationship between the organizational climate and QWL of C.P.Retailing and Marketing Co.,Ltd.

A sample was taken from 450 employees of C.P.Retailing and Marketing Co.,Ltd. An instrument to collect data was questionnaire. An instrument to analyze data was a personal computer with statistic software. Statistics includes percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. A statistical significance was set at .05.

Studied results indicated that overall, the level of QWL of C.P.Retailing and Marketing Co.,Ltd. was moderate; and the level of organization climate of C.P.Retailing and Marketing Co.,Ltd. was high. In testing hypotheses, there differed in age; furthermore, there was relationship between the organization climate and QWL of C.P.Retailing and Marketing Co.,Ltd.

Jidsuda

Student's signature



Thesis Advisor's signature

08,17,2006

	(1)
สารบัญ	
	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	31
กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
สมมติฐานการวิจัย	33
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	35
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	35
การสุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	43
ผลการวิจัย	43
ข้อวิจารณ์	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการวิจัย	78
ข้อเสนอแนะ	80
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	83
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	88
ภาคผนวก ข การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา	97
ภาคผนวก ค ประวัติความเป็นมาของบริษัท ซี.พี.ค้ำปดึกและ การตลาด จำกัด	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
2	จำนวน และ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	43
3	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านขนาดและโครงสร้างขององค์การ	46
4	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านแบบความเป็นผู้นำ	47
5	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านเป้าหมายขององค์การ	48
6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านการติดต่อสื่อสาร	49
7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์การ	50
8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	51
9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน เฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการ พัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	53
11	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน เฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในการทำงาน	55
12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน เฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	56
13	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน เฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในด้านการทำงานด้าน ประชาธิปไตยในการทำงาน	57
14	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน เฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในด้านความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัว	58
15	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน เฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในด้านความเกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	59
16	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน เฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามเพศ	61
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามอายุ	62
19	การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยวิธีการของ Scheffe	62
20	การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจำแนกตามอายุ โดยวิธีการของ Scheffé	63
21	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส	64
22	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	65
23	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง	65
24	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามรายได้	66
26	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับบรรยากาศองค์ การโดยภาพรวม	67
27	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับขนาดและ โครงสร้างองค์การ	68
28	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับแบบความเป็น ผู้นำ	69
29	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับเป้าหมายของ องค์การ	70
30	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับการติดต่อสาร	71
31	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	79
ตารางผนวกที่		
ข1	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศ ขององค์การ	98
ข2	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงาน	99

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
ภาพผนวกที่		
ค1	โครงสร้างองค์กร	105

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันองค์กรต่างๆมีแนวคิดเรื่องการพัฒนามนุษย์ที่ยั่งยืนคือการพัฒนาคนทุกคนให้สามารถเห็นถึงคุณค่าของตนเองโดยเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถพัฒนาในด้านร่างกายและพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ในชีวิตอย่างเต็มที่และเหมาะสม ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยมี “คุณภาพชีวิต” ของมนุษย์เป็นเป้าหมายของการพัฒนา และการทำงานในปัจจุบันนี้ “มนุษย์” มีความสำคัญสำหรับองค์กรมากขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรนี้จะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กร การเพิ่มผลผลิตขององค์กร ดำเนินการได้ 2 วิธี คือ วิธีแรก การเพิ่มผลผลิตโดยการเพิ่มประสิทธิภาพ วิธีที่สอง การเพิ่มผลผลิตโดยใช้ทรัพยากรมนุษย์นี้เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรในยุคนี้ควรหันมาให้ความสนใจมากขึ้น เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ สร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน หรือเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบกันได้ ทำให้องค์กรได้เปรียบในด้านความแตกต่าง ซึ่งเป็นที่ทราบอยู่แล้วว่า มนุษย์ในองค์กรนั้นไม่ใช่หุ่นยนต์หรือเครื่องจักร แต่มนุษย์มีจิตใจต้องการการยอมรับและมีส่วนร่วม และความรู้สึกความเป็นเจ้าของเป็นต้น ดังนั้น ถ้าหากบรรยากาศในการทำงานขององค์กรไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้แล้ว จะเป็นอันตรายอย่างยิ่งทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม เพราะจะทำให้พนักงานในองค์กรขาดความพึงพอใจในการทำงาน ขาดงานบ่อยขึ้น สุขภาพจิตตกต่ำ และมีการลาออกจากงานมากขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และผลผลิตขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องสำรวจและรีบเร่งแก้ไขถ้าหากยังต้องการเห็นพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ภายใต้กลุ่มธุรกิจค้าปลีกและการตลาด เป็นบริษัทเกี่ยวกับการผลิตและจัดจำหน่ายอาหาร ลักษณะการทำงานเป็นการผลิตและการพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพมาตรฐานและทันเวลาเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด พบว่า พนักงานทุกคนจึงต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ เวลาที่ใช้ในการทำงานต้องทุ่มเทให้มากที่สุด พนักงานต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น แต่พนักงานมีความรู้สึกถึงความมุ่งมั่น ความทุ่มเท ความรับผิดชอบอย่างมากนั้นยังไม่สอดคล้องกับค่าตอบแทนที่ได้รับและความสมดุลระหว่างเวลากับการทำงาน จึงทำให้พนักงาน

เกิดความเหนื่อยล้า ความเครียดจากการทำงาน และส่งผลให้พนักงานขาดการพัฒนาความสามารถ ความเชื่อมั่นในการทำงานของตนเองลดน้อยลง ทำให้ไม่เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยลง ลักษณะการทำงานดังกล่าวมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมาก หากสภาพการณ์เช่นนี้ยังคงดำรงอยู่ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญต่อพัฒนาการของบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด ในอนาคต

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานผู้หนึ่งในบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยกำหนดเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นพื้นฐานสำคัญอันจะนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด อันจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด ตามตัวแปรอิสระ และความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เฉพาะพนักงานรายเดือนจำนวน 450 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม – เดือนพฤศจิกายน 2548

นิยามศัพท์

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ได้นิยามศัพท์ตามตัวแปรต้นและตัวแปรตามไว้ดังนี้

พนักงาน หมายถึง บุคคลากรที่ได้รับการจ้างเป็นพนักงานของบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด โดยได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นรายเดือน

“เพศ” หมายถึง หมายถึง เพศของพนักงานรายเดือน บริษัทซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือเพศชาย และเพศหญิง

“อายุ” หมายถึง ช่วงเวลาตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันตามปฏิทิน ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี และตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป

“สถานภาพการสมรส” หมายถึง สถานะภาพการครองคู่ในปัจจุบันของพนักงานรายเดือน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือพนักงานที่เป็นโสด สมรสแล้ว และผู้ที่หย่าร้าง แยกกันอยู่

“ระดับการศึกษา” หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานรายเดือน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

“ระดับตำแหน่ง” หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานรายเดือน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ระดับผู้จัดการฝ่าย ระดับผู้จัดการแผนก ระดับเจ้าหน้าที่ และระดับพนักงาน

“ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน” หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด นับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี และ มากกว่า 15 ปี

“รายได้” หมายถึง การที่พนักงานรายเดือน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ปฏิบัติงานแล้วได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนเป็นรายเดือน ได้รับตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ต่อการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป

“บรรยากาศองค์กร” หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมของ บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ซึ่งรับรู้โดยพนักงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ **ขนาดและโครงสร้างขององค์กร** หมายถึง จำนวนพนักงาน ระดับของสายการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีลักษณะเป็นทางการ **ความเป็นผู้นำ** หมายถึง ลักษณะการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาในบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีการกำกับ ควบคุม ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการสร้างบรรยากาศองค์กรที่เป็นมิตรมากขึ้น **เป้าหมายขององค์กร** หมายถึง ผลลัพธ์ที่บริษัทต้องการ

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จากระดับบนลงล่าง ที่มีการประสานงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

“คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของพนักงานมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพการทำงานของ Walton (1974) ได้แก่ **ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน งานนั้นจะต้องมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานครองชีพที่สมเหตุผล **สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ดีต่อร่างกาย จิตใจ และการทำงาน และควรมีมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยของอาคารสถานที่ รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆต้องพร้อมใช้งานอยู่เสมอ **โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล** หมายถึง การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถของพนักงานตามทักษะความรู้ที่มีอย่างเต็มที่ อันมาซึ่งความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง **ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน**

หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในงานที่ทำอยู่และมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างเป็นธรรมชาติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง การใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน เคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่น รวมถึงในด้านต่างๆ และการมีอิสระภาพในการแสดงความคิดเห็น ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาให้กับสังคม ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่ากิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคมเพียงใด

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในบทนี้จะได้กล่าวถึงการตรวจเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความสำคัญของปัญหาที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อยืนยันว่าปัญหานี้ควรได้รับการสนับสนุนให้ทำการวิจัยต่อ ในกรณีนี้ได้แบ่งการตรวจเอกสารออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่หนึ่งกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ส่วนที่สองกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนที่สามกล่าวถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และส่วนสุดท้ายแสดงให้เห็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความหมายของบรรยากาศองค์กร ความสำคัญของบรรยากาศองค์กรองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร ลักษณะของบรรยากาศองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์กร

ความหมายของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร ได้มีผู้กล่าวถึงด้วยชื่อต่าง ๆ กัน ได้แก่ Organization Atmosphere, Organization Culture และ Organization Climate ซึ่งคำที่นิยมใช้มากที่สุด คือ Organization Climate โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะที่แตกต่างกัน ดังนี้

บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มของลักษณะต่างๆภายในองค์กร ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรขององค์กรทั้งหมดทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบรรยายลักษณะสภาพขององค์กร ที่เป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง และจะต้องขึ้นอยู่กับช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร นอกจากนี้ ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับการทำงาน หรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร,

กระบวนการที่ใช้ในองค์กร, การปฏิบัติงานในองค์กร บรรยากาศองค์กรยังมีลักษณะที่สำคัญบางประการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเอาใจใส่ต่อพนักงาน การมีอิทธิพลในองค์กร เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (เทพนมและสวิง, 2540: 278-279; สมยศ, 2543)

จากนิยามความหมายของบรรยากาศองค์กรดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าบรรยากาศองค์กรเป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมของการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม และเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กร ซึ่งบรรยากาศองค์กรนั้นเป็นกลุ่มหรือคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กรและยั่งยืนในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคคลากรในองค์กร เนื่องจากบุคคลากรในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่จะปฏิบัติงานภายใต้การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างขององค์กร กฎระเบียบ ตลอดจนสิ่งต่างๆในองค์กรทั้งที่มองเห็นหรือจับต้องไม่ได้ แต่รู้สึกและรับรู้ได้ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ บรรยากาศองค์กรขององค์กร และมีความสำคัญดังนี้ (สมยศ, 2536)

บรรยากาศองค์กรบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานอย่างไรอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ นั้น คือ บรรยากาศองค์กรที่ดี จะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นพบว่า บรรยากาศองค์กรแบบปิด มีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายน้อย ตรงข้ามกับบรรยากาศองค์กรแบบเปิด ซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมาก

บรรยากาศองค์กรที่มีผู้บริหารมีภาวะผู้นำ จะทำให้เพิ่มประสิทธิผลการทำงานของบุคคลากร ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร คือ แบบความเป็นผู้นำ ทักษะ และวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความสำคัญมาก เพราะว่าแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงจะถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมา เนื่องจากเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องของการปฏิบัติ

บรรยากาศองค์การที่มีการกระจายอำนาจ จะทำให้เพิ่มประสิทธิผลการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ จากการศึกษาของ Litwin and Stringer พบว่าองค์การที่มีอำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับส่วนกลาง บุคลากรต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดบรรยากาศองค์การแบบนี้จะทำให้ผลผลิตต่ำ บุคลากรรู้สึกไม่พอใจในงาน ไม่เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่วนในองค์การที่มีบรรยากาศร่วมประสานสัมพันธ์และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกขององค์การ สภาพบรรยากาศนี้ จะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ต่อบุคลากรในองค์การ เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ แต่ผลงานยังอยู่ในระดับต่ำ และในองค์การที่มีบรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน บุคลากรมีความริเริ่มสร้างสรรค์และมีผลผลิตสูง ซึ่งบรรยากาศองค์การแบบดังกล่าวนี้ จะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ Frederickson ที่ได้กล่าวว่า บรรยากาศองค์การที่มุ่งคน ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารชนิดเปิด การให้ความสนับสนุนร่วมกัน และการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิตและลดเวลาในการฝึกอบรมตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงานได้แก่ การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ ดังนั้น บรรยากาศองค์การ จึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ จำเป็นที่ผู้บริหารควรจะให้ความสำคัญและทำความเข้าใจ และทำให้บรรยากาศในองค์การมีส่วนสร้างเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การทำงานใ้กับองค์การอย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงานและคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงประกอบของบรรยากาศองค์การ หรืออาจเรียกว่ามิติของบรรยากาศองค์การ ไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

Stringer (2002: 64-67) หลังจากผลงานที่เขียนร่วมกันของ Litwin and Stringer (1968) ที่นักวิชาการต่าง ๆ ให้ความสนใจอย่างมาก Stringer ยังได้พัฒนาองค์ความรู้เรื่องบรรยากาศองค์การอย่างต่อเนื่องกว่า 30 ปี จนสรุปและได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศได้ 8 องค์ประกอบ ได้ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้บุคลากรเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ขั้นตอนในการดำเนินงานที่มากมาย การถือตามระเบียบจนเกินไปและการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา
2. ความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจทางด้านการทำทนายของงานความสำเร็จของงานหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องคอยตรวจสอบการตัดสินใจในทุก ๆ เรื่องเมื่อบุคลากรมีงานที่จะปฏิบัติ ก็จะดำเนินการด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน
3. การสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ถึงการให้ความสำคัญทางด้านการส่งเสริม สำหรับการปฏิบัติงานแทนที่จะเป็นการลงโทษความอบอุ่น และการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์การ จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานลงได้
4. การให้รางวัล การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย หมายถึง การรับรู้ทางการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงาน โดยการจัดการรางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษนั้นย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของพนักงานได้
5. การยอมรับความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหารและบุคคลในองค์การ เน้นการแก้ปัญหามากกว่าการปล่อยไปเรื่อย ๆ หรือการไม่สนใจปัญหา
6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจนและคลุมเครือ มาตรฐานของการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์การ บุคคล ตลอดจนกลุ่ม
7. ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ หมายถึง การรับรู้ถึงการเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกันของพนักงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในองค์การ
8. การเปลี่ยนแปลงในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงการเปลี่ยนแปลงภายหลังการนำเทคโนโลยีและวิทยาการต่างๆ เข้ามาใช้ในองค์การ และความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นการหาวิธีการใหม่ในการทำงาน โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ลักษณะของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศการทำงานในองค์การแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) บรรยากาศที่มีความไม่มีความสุข และ 2) บรรยากาศที่มีการสนับสนุน (พรธรรมาย, 2531: 37-40)

บรรยากาศที่มีความไม่มีความสุข ประกอบด้วย 1) การวิพากวิจารณ์ ผู้บริหารจะรู้จัก วิพากวิจารณ์ ต่ำหัตติเตียน สั่งสอน และตัดสินผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งไม่ยอมรับคำอธิบายจากผู้ใต้บังคับบัญชา 2) การบังคับควบคุม ผู้บริหารสั่งงานในลักษณะเผด็จการ ถืออำนาจบาตรใหญ่ของตน และพยายามจะเปลี่ยนแปลงผู้ใต้บังคับบัญชา 3) การบิดเบือนหรือไม่จริงใจ ผู้บริหารหลอกใช้ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อประโยชน์ของตนเอง พุดอะไรไปแล้วไม่ปฏิบัติ ตามที่พูดหรือไม่ ก็บิดเบือนหรือตีความหมายอย่างผิด ๆ 4) ความเฉยเมย ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา เฉยเมย ต่อสารทุกข์ สุขดิบของผู้ใต้บังคับบัญชา ถือคติว่า “ธุระไม่ใช่” ไม่อยากยุ่งเรื่องส่วนตัวของใคร มีทัศนคติว่า “ว้าของใครก็เข้าคอกคนนั้น” ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาส่วนตัวหรือความขัดแย้งใด ๆ ก็ไม่ใส่ใจที่จะช่วยเหลือ 5) การมีอำนาจเหนือกว่า ผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าบกพร่องอยู่เสมอ และ 6) ความเคียดแค้น ผู้บริหารเป็นคนหัวเก่า ยึดมั่นในกฎระเบียบ และไม่เต็มใจที่จะยอมรับความผิดใด ๆ ทั้งสิ้น

บรรยากาศที่มีการสนับสนุน ประกอบด้วย 1) ความยืดหยุ่น ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยืดหยุ่นในการทดลองทำอะไรใหม่ ๆ และส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 2) ความเข้าใจ ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้ง ยอมรับนับถือความรู้สึกและค่านิยมของผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ความเสมอภาค ผู้บริหารไม่ทำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่ามีปมด้อย ไม่เอาตำแหน่งหรือสถานภาพของตนมาควบคุมสถานการณ์ และยอมรับนับถือตำแหน่งของผู้อื่น รวมทั้งมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน 4) ความเปิดเผยจริงใจ การสื่อความหมายของผู้บริหารมีลักษณะจริงใจ ปราศจากแรงจูงใจ อื่นๆ ที่ซ่อนเร้น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างอิสระ 5) เน้นที่การแก้ปัญหา ผู้บริหารทำหน้าที่อธิบายปัญหามากกว่าจะให้ข้อสรุปของปัญหา เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหานั้นร่วมกัน และไม่บังคับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นด้วย และ 6) การสื่อความหมายชัดเจน การสื่อความหมายของผู้บริหารชัดเจนแจ่มแจ้ง อธิบายสถานการณ์อย่างเป็นธรรม และแสดงการรับรู้ของเขาเอง

ในองค์กรที่มีบรรยากาศสนับสนุน พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจดี เข้าใจและช่วยกัน แก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จากการศึกษาลักษณะของบรรยากาศองค์กร พบว่า ไม่มีลักษณะของ บรรยากาศแบบใดที่ถือว่าดีที่สุด ขึ้นอยู่กับองค์กรแต่ละองค์กรว่าจะทำให้เกิดลักษณะของบรรยากาศ แบบใด จึงจะส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้สามารถทำงาน ได้อย่างเต็มความสามารถ มีความสุขในการทำงาน ไม่ทำให้เกิดความกดดันหรือความตึงเครียดในที่ทำงาน ดังนั้น ลักษณะของบรรยากาศที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรและ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อ เพิ่มความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร 4 ประการ ดังนี้ (ปธาน, 2531: 543-544)

1. โครงสร้างองค์กรเป็นตัวกำหนดบรรยากาศองค์กรได้อย่างชัดเจน เช่น ถ้ามีการควบคุม ส่วนกลางมาก ไม่ว่าจะเป็นแง่ของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ย่อมเป็นการปิดขาดความยืดหยุ่น บรรยากาศตึงเครียดย่อมจะตามมา ในทางตรงกันข้าม ถ้าความมีอิสระส่วนบุคคลหรืออนุญาตให้มีความร่วมมือระหว่างบุคคลมีมาก บรรยากาศขององค์กรย่อมเป็นไปอีกรูปแบบหนึ่ง ทั้งสองลักษณะ ย่อมมีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่วนโครงสร้างอย่างอื่นที่มี ผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กรและตำแหน่งของบุคคลในสายการบังคับบัญชา เชื่อว่าองค์กร ที่มีขนาดเล็ก น่าจะมรการติดต่อกันในลักษณะที่เปิดเผย มีความเชื่อใจกันมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ หรือที่มีลักษณะระบบราชการ
2. วิทยาการต่างๆที่ใช้ในองค์กรย่อมมีส่วนสำคัญในการกำหนดบรรยากาศขององค์กร โดยทั่วไป การใช้วิทยาการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ควรเปิดโอกาสในด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างเปิดเผย เชื่อใจกัน และบรรยากาศองค์กรของการสร้างสรรค์ เป็นต้น
3. สิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์กร บางครั้งมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร เช่น สภาพ เศรษฐกิจตกต่ำ อาจจะเป็นแรงดึงที่ทำให้ต้องไล่คนออกจางาน เปลี่ยนงาน บุคคลที่เหลืออาจมี กำลังขวัญ ไม่ดีส่งผลกระทบต่อผลผลิตขององค์กร

4. นโยบายด้านบริหารและการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร ย่อมมีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศ เช่น ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน จะเป็นเครื่องมือสร้างบรรยากาศในการทำงาน อันจะนำมาสู่ความสำเร็จในงาน

จากที่ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การนั้น เป็นการรับรู้ความคิด ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมทั่วไปในองค์การ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพขององค์การ โดยมีองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็นตัวกำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายขององค์การที่แตกต่างกันไป และองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การจะแตกต่างกันไป

สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้แนวความคิดของ Forehand ซึ่งหมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น รวมทั้งกระบวนการต่างๆในองค์การซึ่งพิจารณาในเชิงจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบคือ

1. ขนาดและโครงสร้างองค์การ หมายถึง องค์การที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานจะห่างไกลกันมากขึ้น ระยะทางดังกล่าวจะก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางด้านจิตวิทยาในลักษณะที่ว่าพนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไปจากจุดตัดสินใจนั้นอาจจะไม่มีความเข้าใจในตัวของพวกเขาเองว่ามีความสำคัญน้อย และระยะห่างดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ หรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทางด้านสังคมนั้นทำได้ยาก

2. แบบความเป็นผู้นำ การปฏิบัติของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิต และการตอบสนองความพึงพอใจของพนักงาน

3. ความซับซ้อนของระบบ องค์การจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ ความซับซ้อนอาจทำให้ความหมายว่าเป็นจำนวนและลักษณะของการเกี่ยวข้องระหว่างกันกับส่วนต่าง ๆ ของระบบ

4. เป้าหมายขององค์กร องค์กรแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันที่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมา สำหรับองค์กร ความแตกต่างในเป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทของการอย่างหนึ่ง เช่น องค์กรธุรกิจ องค์กรที่ให้บริการกับสาธารณะ เป็นต้น

5. สายใยการติดต่อสื่อสาร เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศองค์กรเพราะสายใยภายในองค์กรจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์กรจะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหาร โดยส่วนรวมภายในองค์กรนั้นได้

โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวความคิดของ Forehand มาปรับใช้กับองค์กรของบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด โดยจะศึกษาในด้านขนาดและ โครงสร้างขององค์กร แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กร และการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจ มีอิสระในการตัดสินใจ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์ที่ท้าทาย นั่นคือการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความปลอดภัยและการมีสุขภาพดี ความก้าวหน้าในการทำงานและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถ อนาคตที่เจริญงอกงามและมั่นคง การแสดงออกอย่างเสรี การมี

ความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน (เชียวชาญ, 2530: 154; ทองศรี, 2532: 154; ดิน, 2538: 330; เกรียงศักดิ์, 2543:81)

จากความหมายของคุณภาพชีวิตที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความปลอดภัยในการทำงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สภาพแวดล้อมของงาน ค่าตอบแทนในงานและการผสมผสานระหว่างชีวิตและงาน อันนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการทำงานของบุคคลใดก็ตามที่จะเกิดความรู้สึกที่มีคุณค่ายอมรับและพอใจในลักษณะการดำเนินชีวิตตามปกติของมนุษย์อันจะส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเกิดขึ้นได้ถ้ามีส่วนประกอบดังต่อไปนี้ (บุญเจือ, 2530: 29-33)

1. ความคุ้มครองหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศการทำงาน การให้อากาศคนทำงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะในแง่ของเป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์กรนั้น ๆ
4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงาน รวมไปถึงผลที่ได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ

นอกจากส่วนประกอบทั้ง 5 ประการแล้ว สิ่งที่ควรคำนึงถึงอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม และศักดิ์ศรีของความเป็นคน คนทุกคนต้องการได้รับการปฏิบัติแบบมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนทุกสถานการณ์

เกณฑ์ในการพิจารณาว่างานใดมีคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่ ดังต่อไปนี้ (ลิตธิ โชค, 2531: 16)

1. ค่าจ้าง สวัสดิการ และค่าชดเชยที่เหมาะสม
2. อนามัยและความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน
3. การช่วยพัฒนาศักยภาพของคนงาน โดยเปิดโอกาสให้ได้ใช้ทักษะความรู้หลายอย่างในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการนับถือตนเอง ความสำเร็จจากการทำงานที่ทำทนาย
4. ความมั่นคงและเจริญงอกงาม คนงานควรได้รับงานที่ส่งเสริมศักยภาพของเขามากกว่าที่จะทำให้เขาล้าหลังได้ งานที่เตรียมตัวเขาสำหรับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไป และโอกาสที่จะก้าวหน้า
5. การทำให้คนงานสามารถมีบูรณาการกับสังคมส่งเสริมคนให้คนกับงานเข้ากับคนอื่นในสังคมได้โดยไม่มีภาระรังเกียจเคียดจัญท์
6. สอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ
7. ชีวิตโดยส่วนร่วมของคนงานมีความสุข มีเวลาให้แก่ครอบครัวและเวลาสำหรับตนเอง
8. ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่ง ๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้นมียุทธศาสตร์ที่สำคัญก็คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน (จิระ, 2533:27-28)

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงานและประเภทของทักษะแรงงาน คือ โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการของตลาดแรงงานทุกประเภทจะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดแรงงานภาคเอกชน โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการจะให้ความสำคัญมากแก่แรงงานที่มีทักษะสูง ในขณะที่แรงงานที่มีทักษะน้อยจะเสียเปรียบ ความแตกต่างของโครงสร้างและสวัสดิการตามทักษะแรงงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานแตกต่างกัน แรงงานที่มีทักษะสูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงานระดับต่ำ อย่างไรก็ตามสังคมของมนุษย์เป็นสังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรมในสถานประกอบการ อุตสาหกรรมขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คนลงมา ส่วนมากไม่สามารถจัดสภาพการทำงานให้ได้ตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพราะสถานประกอบการขนาดเล็กไม่มีความสามารถเพียงพอในเรื่องทุนและการแข่งขัน

3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากมีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งในปัจจุบันแรงงานในสถานประกอบการประมาณร้อยละ 95 มีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่น อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ อุตสาหกรรมผลิตน้ำมัน และธนาคาร เป็นต้น แต่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมีสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากแรงงานในสถานประกอบการ อันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต จึงสรุปว่ากฎหมายประกันสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้แรงงานได้รับประโยชน์ในเรื่องการเจ็บป่วยนอกงาน ควบคู่ไปกับกองทุนเงินทดแทน และถ้าความมั่นคงและความพอใจมีอยู่ ก็อาจจะทำให้การเจ็บป่วยในงานดีขึ้น

4. การคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นกลไกและมาตรฐานหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เช่น การคุ้มครองเรื่องค่าจ้าง สภาพการจ้าง สภาพการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังมีนายจ้างจำนวนมากประมาณร้อยละ 30 ที่หลีกเลี่ยงและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนายจ้างของกิจการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน จากผลการสำรวจของกรมแรงงาน (มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2532) ปรากฏว่าจากจำนวนสถานประกอบการขนาดเล็กประมาณ 5,258 ราย หรือร้อยละ 34 ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ โดยมีลูกจ้างที่ไม่ได้รับค่าจ้างตามกฎหมาย 7,527 ราย หรือร้อยละ 13 ซึ่งส่วนใหญ่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้า บริการชุมชน

กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจ ที่แตกต่างกันไป ตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐานภูมิหลังและลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่ตัวงานบางคนอาจสนใจค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งแล้วแต่บุคคลและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้ บุญแสง ชีระภากร (2533: 5)

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay) ค่าตอบแทนในความหมายนี้หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (salary and wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (fair pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากับเงิน (equal pay for equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน การประเมินค่างาน การจัดทำโครงสร้างค่าจ้าง เงินเดือนมาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (adequate pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่และลูก 2 คน ได้

2. ประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์การจัดให้แก่บุคคลในองค์การ เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ยังต้ององค์การให้แก่บุคคลในองค์การโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือว่าเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่ และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ถ้าองค์การใดมีผลประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์การนั้นมาก บุคลากรจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตของการทำงานดี เพราะองค์การจัดผลประโยชน์

ถือคู่มือให้มากกว่าองค์การอื่น ๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่ผู้บริหารองค์การต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่บุคคลในองค์การ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างทำงานหรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำเพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์การ ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะเป็นปัญหาที่ทั้งภาคเอกชนและรัฐบาลได้ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์การต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ ในสภาพความเป็นจริงแล้ว ก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะจึงเป็นผลทั้งในแง่ของกฎหมาย แง่ศีลธรรม และเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การด้วย

4. ความมั่นคงในงาน (job security) ความมั่นคง (security) ในที่นี้ความหมายในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์การเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมาก แม้จะมีการปลดพนักงานออกก่อนครบเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มี การจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์การแบบนี้มาก ความมั่นคง จึงเป็นสิ่งดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์การสูง องค์การที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสียถ้าไม่มีมาตรการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูงก็จะเกิดความเฉื่อย (inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกจ้างถ้าไม่กระทำผิดร้ายแรง จึงแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีกลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์การเอง

5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักจะเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจากองค์การ

ในแง่ของจิตวิทยา พนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างมีอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเองจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเกิดความสำคัญของตนเองขึ้น เกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ถ้าสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

ในแง่ของเศรษฐกิจ การร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลของการเจรจา องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรจะได้รับและต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดขององค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงานและช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development) พัฒนาการและการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ จะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติเกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

แต่โดยสรุปแล้วทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าจะต้อง มีกระบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโตจึงจะสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่ใช่วางการ สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวชีวิต

องค์กรมีบูรณาการสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรมักเต็มไปด้วยความล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัว ขึ้นซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของกราฟภาพแบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมี ประโยชน์มากแต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช้จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณา การสังคมในองค์กรที่ดีที่สุด คือ จัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ กลุ่มสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ แล้วย่อย ๆ นำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ แก่องค์กร

8. การมีส่วนร่วม (participation) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งทางฝ่ายบริหาร ขององค์กรได้ ยอมรับและเปิด โอกาสให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วน ร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็ อาจให้มี ผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วยหรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบาย การบริหารอาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงานหรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิก ของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น

นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมไปพร้อม ๆ กัน ทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับ ฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงาน แต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์กรเป็นแนวทางการบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่ นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ และกลุ่มควบคุมคุณภาพ

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (democracy at work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตย ในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คนในการทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญ แก่ทุก ๆ คนอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบ ของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การ ประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม จะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกันและแก้ปัญหาด้วย เหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์กรใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ข้างต้น ทุกคนกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น เพราะได้รับยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจ ในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (total life space) การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาว่างของชีวิตซึ่งอาจมี เป็นระยะเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่นมีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำปี ถือว่าเป็นประโยชน์แก่ลูกชนิกหนึ่งประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มีได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รวบรวมมานั้นจะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานไว้มากมายหลายองค์ประกอบ โดยที่องค์ประกอบเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งบุคคลใดก็ตามที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานตามลักษณะองค์ประกอบเหล่านี้ แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปประเด็นสำคัญที่จะนำมาศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยยึดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton ที่กำหนดเกณฑ์ชีวิตไว้ 8 ด้านเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์กรต่าง ๆ มักมุ่งเน้นและมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพื่อให้เป็นคนดี คนเก่ง และให้มีคุณภาพของการทำงานที่ดีเป็นเป้าหมายสำคัญ แต่การฝึกอบรมเฉพาะทักษะการทำงานให้กับพนักงานยังไม่เพียงพอ ต้องมีการฝึกทางด้านการเข้าสังคม การทำงานเป็นหมู่คณะ การปรับตัว มนุษยสัมพันธ์และเสริมสร้างลักษณะทางชีวิตบางประการให้แก่บุคลากรด้วย ซึ่งทฤษฎีที่นำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม แสดงจิตลักษณะที่สำคัญของการเป็นคนดี และคนเก่ง มีลักษณะเด่น 8 ประการ แบ่งเป็นส่วนรากของต้นไม้หรือพื้นฐาน 3 ประการ และส่วนลำต้นของต้นไม้ 5 ประการ ลักษณะทั้ง 8 ช่วยให้ต้นไม้มนุษย์ผลิดอกออกผลมาเป็นชีวิตการทำงานได้ดี มีรากฐานมาจากลักษณะ 3 ประการ และในส่วนของลำต้นพัฒนาเสริมสร้างให้แข็งแรง ดังนี้ (ดวงเดือน, 2538; สรพรรค, 2543)

คุณภาพชีวิตในการทำงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติตนของแต่ละคนจะมองตัวเองเป็นหลักสำคัญในการที่จะปรับและสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เข้ากับสังคมส่วนรวม อย่าให้สังคมส่วนรวมปรับเข้าหาตนเอง และทุกคนต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของตนเองเสมอ พยายามอย่าให้เกินขอบเขตในการทำงานแต่อย่าจำกัดขอบเขตในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ มองผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในแง่ดี นำส่วนดีของแต่ละคนมาเป็นส่วนสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เมื่อทุกคนมีส่วนที่ดีให้แก่อันแล้ว คุณภาพชีวิตของแต่ละคนก็จะดีตามไปด้วย (จกกรี, 2543: 56-57)

มนุษยสัมพันธ์ที่ดีสร้างขึ้นได้ แต่การจะสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต้องเข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ก่อน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับมนุษย์ มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานดังนี้ คือ 1) การยอมรับจากคนรอบข้าง (Recognition) 2) การยิ้มแย้มในการทำงาน (Smiling) 3) การมีอัธยาศัยไมตรีและความเป็นกันเอง (Courtesy) 4) ความเป็นมิตร (Friendliness) 5) ความสะดวก (Convenience) 6) ความสบาย (Comfort) และ 7) ความถูกต้อง (Correctness)

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตและการทำงาน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้คือ เก่งงาน คือต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เก่งคน คือต้องเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เก่งคิด คือต้องเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ เก่งดำเนินชีวิต คือต้องมีคุณธรรมจริยธรรมนำชีวิต

แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์การที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินโครงการ และกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมที่เหมาะสมซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการก็เพื่อจะส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดที่จะช่วยส่งเสริมแผนงานหรือโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ดังนี้

แนวทางที่สำคัญต่อการทำงานให้เกิดคุณภาพของชีวิตการทำงานและประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ (Modifying the organization climate) การออกแบบงานใหม่ (Job redesign) การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative management) และกลุ่มสร้างคุณภาพ (Quality Circle) (เชี่ยวชาญ, 2530: 122-127)

1. การปรับปรุงบรรยากาศองค์กร (Modifying the Organization Climate) การปรับปรุงบรรยากาศองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่พวกเขาสังกัด ซึ่งความรู้สึกนึกคิดเป็นผลผลิตจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงบรรยากาศองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะประกอบด้วย การวิเคราะห์ที่ได้นี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ถึงโครงสร้างในการทำงานเป็น อุปสรรคหรือบั่นทอนจิตใจในการทำงาน ระบบการให้รางวัลตอบแทนมีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพ หรือไม่ให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการตัดสินใจ การที่พนักงานได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุนที่ได้รับการยอมรับในเรื่องของความขัดแย้งระหว่างสมาชิกและความรักในหมู่คณะ ซึ่งบรรยากาศองค์กรเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. การออกแบบงานใหม่ (Job Design) วิธีการออกแบบงานใหม่ซึ่งเป็นที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลายวิธีเช่น การทำให้งานมีความหมาย (Job Enrichment) และการทำให้งานขยายกว้างขึ้น (Job Enlargement) และอีกวิธีหนึ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน แต่วันหนึ่งต้องทำงาน 10 ชั่วโมง แทนที่จะทำงานตามปกติวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องทำถึง 5 วัน รวมทั้งการกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นโดยอนุญาตให้พนักงานทำแผนการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ โดยกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานในแต่ละวัน

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participating Management) เป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อตัวพนักงานและงานของพวกเขาเอง ซึ่งจะช่วยในการสนองตอบต่อความต้องการและค่านิยมของพนักงานได้ และทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4. การสร้างกลุ่มคุณภาพ (Quality Circle) คือ การจัดตั้งกลุ่มพนักงานขึ้นมาด้วยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง และมีการพบปะและประชุมกัน เพื่อร่วมกันในการกำหนดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกเขา ซึ่งพนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ ซึ่งจะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้นซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมา

กลุ่มสร้างคุณภาพมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มที่พนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา สภาพเช่นนี้ทำให้แรงจูงใจการทำงานของพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซ้ำแล้วซ้ำอีก จะเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กร อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการนำแนวความคิดและเทคนิคกลุ่มสร้างคุณภาพมาใช้จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ หลายประการ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารจะต้องสนับสนุนโครงการกลุ่มสร้างคุณภาพอย่างเต็มที่
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการต้องเกิดจากความสมัครใจ
3. สมาชิกจะต้องได้รับการฝึกอบรมทั้งแนวทางการวิเคราะห์ปัญหา และเทคนิคต่างๆ ของกลุ่มสร้างคุณภาพเป็นอย่างดี
4. โครงการจึงต้องมีลักษณะเป็นกลุ่มไม่ใช่เป็นความพยายามของแต่ละบุคคล
5. โครงการจะต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะของกลุ่มสร้างคุณภาพ
6. ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มต้องมีลักษณะที่ทุกคนต่างเป็นฝ่ายชนะเหมือนกันหมดไม่ใช่ลักษณะที่คนหนึ่งชนะอีกคนหนึ่ง
7. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรควรจะได้รับทราบถึงคุณธรรมของแนวความคิดนี้

สรุปจากที่กล่าวมาพบว่าแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีการสำคัญต่อการทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร การออกแบบงานใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และการสร้างกลุ่มคุณภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงขึ้นไป (สมใจ, 2542; มัลลิกา, 2546 และ รังสรรค์ 2548)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกาย มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้ได้รับความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) (ความภาคภูมิใจในตนเอง) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการมีชื่อเสียงในสังคม ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการในขั้นที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety needs) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or acceptance needs)

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการในขั้นที่ 4 และ 5 ตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) (ความภาคภูมิใจในตนเอง) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization)

เนื่องจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์มีทั้งหมด 5 ขั้น แต่นักวิชาการส่วนใหญ่กลับมองว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถพิสูจน์ได้เนื่องจากว่ามนุษย์อาจจะมีความต้องการในขั้นที่ 3 หรือขั้นที่ 2 หรือ 1 ซึ่งไม่สามารถเรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ได้ ต่อมาได้มีผู้นำทฤษฎีของมาสโลว์ มาปรับใช้กับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg 's two – factor theory) เป็นทฤษฎีที่ระบุถึงสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การเชื่อมโยงความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) กับปัจจัยการจูงใจ (Motivator factor) เช่น ความรับผิดชอบและความท้าทาย ซึ่งสัมพันธ์กับลักษณะงาน (Job content) (2) การเชื่อมโยงความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfaction) กับปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เช่น ค่าตอบแทนและสภาพการทำงาน ซึ่งสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของงาน (Job content) ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจและบำรุงรักษา (Motivation maintenance theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ – สุขอนามัย (Motivation Hygiene) (สมใจ, 2542; มัลลิกา, 2546 และ รังสรรค์, 2548)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้คุณเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction) ปัจจัยสุขอนามัยจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน เช่น นโยบายและการบริหารขององค์กร ลักษณะการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคง อัตราค่าจ้าง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ การปรับปรุงด้านปัจจัยสุขอนามัยจะไม่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานของพวกเขาแต่เป็นการป้องกันไม่使他们เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยก่อให้เกิดการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นที่สูงขึ้นไป การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งจัดอยู่ในความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือความต้องการการยกย่อง (ความภาคภูมิใจในตนเอง) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น และพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เมื่อต้องการให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลได้มีโอกาสรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น Herzberg กล่าวว่า ถ้าต้องการให้บุคคลทำงานดี ท่านก็ควรจะให้งานที่ดีแก่พวกเขาด้วย

ในทำนองเดียวกันปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่นักงานได้ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการเกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

สรุป ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สามารถสรุปได้ว่า พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่ดีให้กับองค์กรได้นั้น พนักงานจะต้องมีความพึงพอใจในการทำงาน ที่เรียกว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” และจะต้องมีแรงจูงใจในการทำงานที่เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” ประกอบกัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ทำวิจัยไว้หลายท่านแตกต่างกันไป โดยแยกรายละเอียดตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

กลุ่มแรกผลการศึกษา เพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ผู้ศึกษาได้แก่ (คณิงนาถ, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (สุวดี, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อ สาขากลาง และกลุ่มที่สองผลการศึกษา เพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ได้แก่ (สรัญญา, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษาอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี (ตรีชฎา, 2545) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน กรมวิชาการเกษตรในส่วนกลาง

อายุ

กลุ่มแรกผลการศึกษา อายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ได้แก่ (คณิงนาถ, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มที่สองผลการศึกษา อายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ได้แก่ (สุวดี, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง (สรัญญา, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี (ตรีชฎา, 2545) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน กรมวิชาการเกษตรในส่วนกลาง

สถานภาพสมรส

กลุ่มแรกผลการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ได้แก่ (พวงเพชร, 2543) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร และกลุ่มที่สองผลการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ได้แก่ (นฤดล, 2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) (คณิงนาถ, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (ตรีชฎา, 2545) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าจ้างชั่วคราวรายเดือน กรมวิชาการเกษตร ในส่วนกลาง

ระดับการศึกษา

กลุ่มแรกผลการศึกษา ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ได้แก่ (คณิงนาถ, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (วิชาญ, 2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มที่สองผลการศึกษา ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ได้แก่ (สุวดี, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง (สรัญญา, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ระดับตำแหน่ง

กลุ่มแรกผลการศึกษา ระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ได้แก่ (สุวดี, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และกลุ่มที่สองผลการศึกษา ระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ได้แก่ (คณิงนาถ, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (สรัญญา, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษามืออาชีพอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กลุ่มแรกผลการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ได้แก่ (นฤตล, 2541) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (สุพรรณนา, 2544) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานในโรงงานผลิตสายยาง และกลุ่มที่สองผลการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ได้แก่ (สุวดี, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อ สาขากลาง (ตรีชฎา, 2545) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าจ้างชั่วคราวรายเดือน กรมวิชาการเกษตร ในส่วนกลาง

รายได้

กลุ่มแรกผลการศึกษา รายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ได้แก่ (วิชาญ, 2543) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มที่สองผลการศึกษา รายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ได้แก่ (สรัญญา, 2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี (ตรีชฎา, 2545) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าจ้างชั่วคราวรายเดือน กรมวิชาการเกษตรในส่วนกลาง

บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ศึกษาได้แก่ บุญใจ (2542) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และปฐมมา (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาบริษัท เอ็มเอ็นบี พิชชันบอลส์ จำกัด

จากการตรวจสอบเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อการและความพึงพอใจของพนักงานทุกคนในองค์การ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้พนักงานพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ประสิทธิภาพขององค์การ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐาน ในการศึกษาเรื่อง“คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด” ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (X) ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ระดับตำแหน่ง
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
7. รายได้

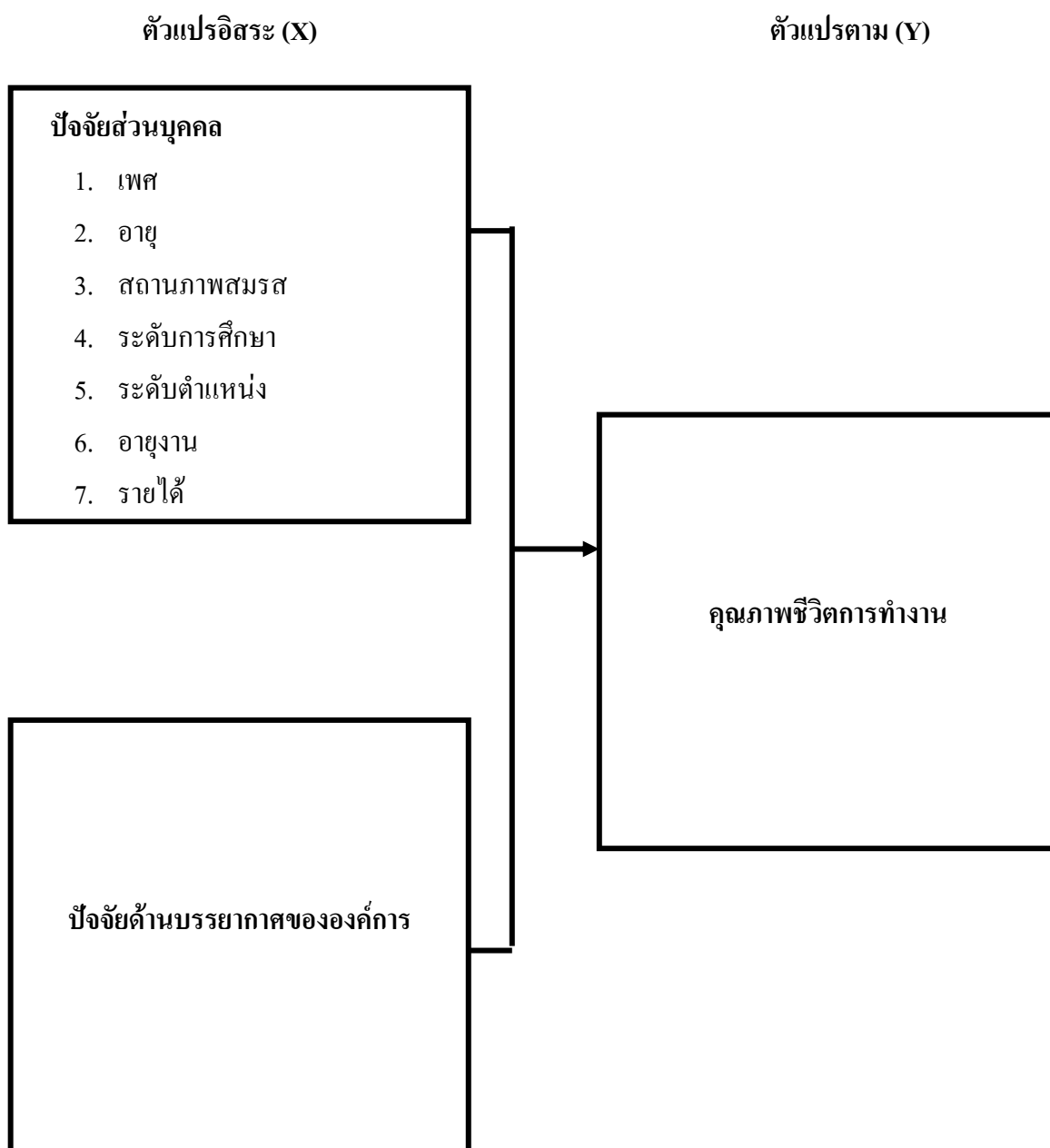
บรรยากาศขององค์กร

1. ขนาดและโครงสร้างองค์กร
2. แบบความเป็นผู้นำ
3. เป้าหมายขององค์กร
4. การติดต่อสื่อสาร

ตัวแปรตาม (Y) ประกอบด้วย

คุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด แตกต่างกัน

1.1 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

1.2 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

1.3 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

1.4 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

1.5 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

1.6 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

1.7 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

2. บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

2.1 ขนาดและโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

2.2 แบบความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

2.3 เป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

2.4 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานรายเดือน ของบริษัทซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำนวน 450 คน (ฝ่ายบุคคลและธุรการ: มี.ย.2548) บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เป็นฐานในการคำนวณ ดังนี้

การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบบหลายขั้นตอน (Multiple Random Sampling) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่เป็นพนักงานรายเดือน ของบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด โดยหลักการคำนวณของ Yamane's (บุญธรรม, 2536: 68) ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{450}{1+(450 \times 0.05)^2} \\ &= 211.76 \end{aligned}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 212 คน

ขั้นที่ 2 ทำการหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มในแต่ละตำแหน่ง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหารระดับสูง	14	6
ระดับผู้จัดการฝ่าย	16	7
ระดับผู้จัดการแผนก	44	21
ระดับเจ้าหน้าที่	162	76
ระดับพนักงาน	216	102
รวม	450	212

ขั้นที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เมื่อผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามระดับตำแหน่งแล้วคิดสัดส่วนต่อจำนวนพนักงานของแต่ละระดับได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าไรแล้วก็ทำการจับสลากเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อทั้งหมดของพนักงานในแต่ละระดับตามสัดส่วนที่คำนวณได้ข้างต้น โดยไม่มีการทดแทน (Without Replacement)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรายเดือน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ลักษณะคำถามเป็นข้อความเชิงบวก โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก

(คะแนน)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่ เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>บรรยากาศองค์การ</u>
1.00 - 2.33	ต่ำ
2.34 - 3.66	ปานกลาง
3.67 - 5.00	สูง

การแปลความหมายบรรยากาศองค์การ คือ

บรรยากาศองค์การต่ำ หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ไม่ดีนักและไม่เกิดความสุขในการทำงาน

บรรยากาศองค์การปานกลาง หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ค่อนข้างดีพอสมควรและเกิดความสุขในการทำงานบ้าง

บรรยากาศองค์การสูง หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ดีและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นข้อความเชิงบวก โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก

(คะแนน)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>คุณภาพชีวิตการทำงาน</u>
1.00 - 2.33	ต่ำ
2.34 - 3.66	ปานกลาง
3.67 - 5.00	สูง

การแปลความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ

คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ไม่ดีนักและไม่เกิดความสุขในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ค่อนข้างดีพอสมควรและเกิดความสุขในการทำงานบ้าง

คุณภาพชีวิตการทำงานสูง หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ดีและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขมาก

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและ หาความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของคำถามในแต่ละข้อ ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นก็นำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดย

2.1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายในด้วยสูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient และหาความเชื่อมั่นรวมด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9069

2.2 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายในด้วยสูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient และหาความเชื่อมั่นรวมด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9371

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยมีหนังสือเพื่อขออนุญาตรองกรรมการผู้จัดการ บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เพื่อให้พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือ พร้อมชี้แจงและแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 212 ราย เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน และดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกชุด จัดทำลำดับและใส่เลขที่ตามลำดับลงรหัสตามคู่มือลงรหัส

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายเดือนบริษัทซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา

1. ใช้ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

สถิติเชิงอนุมาน

1. ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา
2. ค่า F-test ชนิด one-way ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ และระดับตำแหน่ง
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานรายเดือน ของบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 212 คน ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

			(n = 212)
	ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	73	34.4
	หญิง	139	65.6
2. อายุ			
	น้อยกว่า 25 ปี	75	35.4
	25 – 30 ปี	70	33.0
	31 – 35 ปี	31	14.6
	36 – 40 ปี	19	9.0
	41 ปี ขึ้นไป	17	8.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	(n = 212)	
ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	148	69.8
สมรส	64	30.2
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	29.7
ปริญญาตรี	139	65.6
สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.7
5. ระดับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานกับบริษัท		
ผู้บริหารระดับสูง	8	3.8
ผู้บริหารระดับฝ่าย	11	5.2
ผู้บริหารระดับแผนก	26	12.3
เจ้าหน้าที่	83	39.2
พนักงาน	84	39.6
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท		
น้อยกว่า 5 ปี	136	64.2
5 -10 ปี	49	23.1
10-15 ปี	24	11.3
มากกว่า15 ปี	3	1.4
7. รายได้ที่ได้รับในปีปัจจุบัน		
น้อยกว่า 8,000 บาท	26	12.3
8,000-10,000 บาท	58	27.4
10,001-15,000 บาท	54	25.5
มากกว่า15,001 บาท	74	34.9

ตารางที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน โดยเรียงตามลำดับตามค่าร้อยละ จากมากไปหาน้อย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.6 และเพศชาย ร้อยละ 34.4

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 35.4 มีอายุน้อย 25–30 ปี ร้อยละ 33.0 อายุ 31–35 ปี ร้อยละ 14.6 อายุ 36–40 ปี ร้อยละ 9.0 และ อายุ 41 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 69.8 เป็นโสด และ ร้อยละ 30.2 สมรสแล้ว ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.6 มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.7 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานกับบริษัท กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งเป็นพนักงาน ร้อยละ 39.6 มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 39.2 มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับแผนก ร้อยละ 12.3 มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับฝ่าย ร้อยละ 5.2 และมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 64.2 ปฏิบัติงานในบริษัท 5-10 ปี ร้อยละ 23.0 ปฏิบัติงานในบริษัท 10-15 ปี ร้อยละ 11.3 และ ปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

รายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างมีรายได้มากกว่า 15,001 บาท ร้อยละ 34.9 มีรายได้ 8,000-10,000 บาท ร้อยละ 27.4 มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 25.5 และมีรายได้ น้อยกว่า 8,000 บาท ร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ในการวิเคราะห์ระดับความความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์กรได้ทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร ด้านแบบความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์กร และด้านการติดต่อสื่อสาร ในการวิเคราะห์ระดับความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละด้านแบ่งระดับความระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ และแปลระดับคะแนนเฉลี่ยแบ่ง

ออกเป็น 3 ระดับคือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยผลการวิเคราะห์ระดับความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบรรยากาศองค์การ ได้แสดงไว้ตามตารางที่ 2 , 3, 4, 5 และ ตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านขนาดและโครงสร้างขององค์การ

(n = 212)

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ขนาดและโครงสร้างขององค์การ								
1. มีการกำหนดลักษณะงานและ หน้าที่ความรับผิดชอบใน แต่ละตำแหน่งไว้ชัดเจน	27 (12.7)	135 (63.7)	44 (20.8)	5 (2.4)	1 (0.5)	3.86	0.67	สูง
2. มีการชี้แจงนโยบายและ โครงสร้างขององค์การ ให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ	30 (14.2)	137 (64.6)	37 (17.5)	7 (3.3)	1 (0.5)	3.89	0.69	สูง
3. โครงสร้างองค์การเป็นแบบ แบนราบเพื่อเกิดความคล่องตัว ในการปฏิบัติงานและการ ตัดสินใจในองค์การ	12 (5.7)	104 (49.1)	81 (38.2)	13 (6.1)	2 (0.9)	3.52	0.74	ปาน กลาง
4. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนสำคัญ ในการทำให้องค์การของท่าน ประสบผลสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน	39 (18.4)	141 (66.5)	28 (13.2)	4 (1.9)	-	4.01	0.63	สูง
5. ท่านรู้จักเพื่อนร่วมงานทั้ง ระดับบนและระดับล่าง มากมาย	37 (17.5)	146 (68.9)	26 (12.3)	3 (1.4)	-	4.02	0.60	สูง
รวม						3.86	0.47	สูง

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในด้านขนาดและโครงสร้างของ องค์การ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 5. ท่านรู้จักเพื่อนร่วมงานทั้งระดับบนและระดับล่างมากมาย (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ข้อ 4. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนสำคัญในการทำให้องค์การของท่านประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

(ค่าเฉลี่ย = 4.01) ข้อ 2. มีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ข้อ 1. มีการกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งไว้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.86) และข้อ 3. โครงสร้างองค์กรเป็นแบบแบนราบเพื่อเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจใน (ค่าเฉลี่ย = 3.52)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร ด้านแบบความเป็นผู้นำ

ข้อความ	เห็น	เห็น	ไม่	ไม่	ไม่เห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	แน่ใจ	เห็น	ด้วย			
	อย่างยิ่ง			ด้วย	อย่างยิ่ง			ความ
								คิดเห็น
(n = 212)								
แบบความเป็นผู้นำ								
6. ผู้บังคับบัญชาของท่าน	45	145	15	7	-	4.08	0.64	สูง
ยึดกฎเกณฑ์ ระเบียบ	(21.2)	(68.4)	(7.1)	(3.3)				
อย่างเคร่งครัด								
7. ผู้บังคับบัญชาของท่าน	60	122	21	8	1	4.09	0.75	สูง
ยอมรับฟังความคิดเห็น	(28.3)	(57.5)	(9.9)	(3.8)	(0.5)			
ของผู้ร่วมงานเสมอ								
8. ผู้บังคับบัญชาของท่าน	46	133	28	3	2	4.03	0.70	สูง
เป็นผู้มีน้ำใจและช่วย	(21.7)	(62.7)	(13.2)	(1.4)	(0.9)			
แก้ปัญหาให้ผู้ร่วมงาน								
ทั้งในเรื่องงานและเรื่อง								
ส่วนตัวอยู่เสมอ								
9. ผู้บังคับบัญชาของท่าน	46	133	29	4	-	4.04	0.66	สูง
ให้อิสระในการทำงาน	(21.7)	(62.7)	(13.7)	(1.9)				
หลังจากได้แนะนำ								
นโยบายและแนวทาง								
ในการทำงานให้แล้ว								
10. ผู้บังคับบัญชาของท่าน	49	131	27	4	1	4.05	0.69	สูง
มักจะพบปะและ	(23.1)	(61.8)	(12.7)	(1.9)	(0.5)			
สนทนากับเพื่อน								
ร่วมงานเสมอ								
รวม						4.06	0.52	สูง

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การด้านแบบความเป็นผู้นำในภาพรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย= 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 7. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.09) ข้อ 6. ผู้บังคับบัญชาของท่านยึดกฎเกณฑ์ ระเบียบอย่างเคร่งครัด (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ข้อ 10. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะพบปะและสนทนากับเพื่อนร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.05) ข้อ 9. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้อิสระในการทำงานหลังจากได้แนะนำนโยบายและแนวทางในการทำงานให้แล้ว (ค่าเฉลี่ย = 4.04) และ ข้อ 8. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีน้ำใจและช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านเป้าหมายขององค์การ

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	(n = 212)
									ความ
<u>เป้าหมายขององค์การ</u>									
11. ท่านทราบเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างดี	29 (13.7)	121 (57.1)	61 (28.8)	2 (0.5)	-	3.84	0.65	สูง	
12. องค์การของท่านมีเป้าหมายในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการลูกค้า	84 (39.6)	105 (49.5)	22 (10.4)	1 (0.5)	-	4.28	0.66	สูง	
13. ท่านมีความรู้สึกเต็มใจที่จะทำให้องค์การของท่านบรรลุเป้าหมาย	105 (49.5)	105 (49.5)	3 (0.9)	-	-	4.49	0.52	สูง	
14. ท่านมีส่วนทำให้องค์การของท่านบรรลุเป้าหมาย	78 (36.8)	128 (60.4)	6 (2.8)	-	-	4.34	0.53	สูง	
15. ท่านพอใจในเป้าหมายขององค์การ	68 (32.1)	117 (55.2)	26 (12.3)	-	1 (0.5)	4.18	0.67	สูง	
รวม						4.23	0.43	สูง	

ตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายขององค์การ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 13. ท่านมีความรู้สึกเต็มใจที่จะทำให้องค์การของท่านบรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 4.49) ข้อ 14. ท่านมีส่วนทำให้องค์การของท่านบรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 4.34) ข้อ 12. องค์การของท่านมีเป้าหมายในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.28) ข้อ 15. ท่านพอใจในเป้าหมายขององค์การ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) และ ข้อ 11. ท่านทราบเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อความ						\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
(n = 212)								
การติดต่อสื่อสาร								
16. ท่านได้ทราบนโยบาย, แผนงาน,แนวทาง ปฏิบัติต่างๆในการ บริหารงานของท่าน	27 (12.7)	127 (59.9)	50 (23.6)	5 (2.4)	3 (1.4)	3.80	0.74	สูง
17. ท่านทราบข้อมูลข่าวสาร ทั่วไปของบริษัทได้จาก ประกาศ ดิจบอร์ด, E-Mail	31 (14.6)	119 (56.1)	53 (25.0)	8 (3.8)	1 (0.5)	3.81	0.75	สูง
18. ท่านและเพื่อนร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนและ ถ่ายทอดความรู้ซึ่งกัน และกัน	44 (20.8)	141 (66.5)	24 (11.3)	3 (1.4)	-	4.07	0.61	สูง
19. ท่านและเพื่อน ร่วมงานของท่าน ทำงานร่วมกันได้ดี	59 (27.8)	138 (65.1)	13 (6.1)	1 (0.5)	1 (0.5)	4.19	0.60	สูง
20. เมื่อมีข้อขัดแย้งในการ ทำงานผู้บังคับบัญชา สามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง ได้เสมอ	41 (19.3)	135 (63.7)	31 (14.6)	4 (1.9)	1 (0.5)	4.00	0.68	สูง
รวม						3.97	0.48	สูง

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 19. ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.19) ข้อ 18. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันได้ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ข้อ 20. เมื่อมีข้อขัดแย้งในการทำงานผู้บังคับบัญชา สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งได้เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ข้อ 17. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริษัทได้จากประกาศติดบอร์ด, E-Mail (ค่าเฉลี่ย = 3.81) และ ข้อ 16. ท่านได้ทราบนโยบาย, แผนงาน, แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ในการบริหารงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์การ

(n = 212)

ความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์การ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านขนาดและโครงสร้างขององค์การ	3.86	0.47	สูง
ด้านแบบความเป็นผู้นำ	4.06	0.52	สูง
ด้านเป้าหมายขององค์การ	4.23	0.43	สูง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.97	0.48	สูง
รวม	4.03	0.35	สูง

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.03) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับด้านเป้าหมายขององค์การ (ค่าเฉลี่ย = 4.23) ด้านแบบความเป็นผู้นำ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และด้านขนาดและโครงสร้างขององค์การ (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ข้อความ						\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม								
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	6 (2.8)	81 (38.2)	54 (25.5)	50 (23.6)	21 (9.9)	3.00	1.06	ปานกลาง
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน	8 (3.8)	74 (34.9)	72 (34.0)	40 (18.9)	18 (8.5)	3.07	1.01	ปานกลาง
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบ	3 (1.4)	82 (38.7)	70 (33.0)	40 (18.9)	17 (8.0)	3.07	0.98	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	9 (4.2)	63 (29.7)	71 (33.5)	50 (23.6)	19 (9.0)	2.97	1.03	ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน	11 (5.2)	57 (26.9)	65 (30.7)	62 (29.2)	17 (8.0)	2.92	1.04	ปานกลาง
รวม						3.00	0.93	ปานกลาง

ตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 2. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ข้อ 3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.07) ข้อ 1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจการ

ครองชีพในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.00) ข้อ 4. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 2.97) และ ข้อ 5. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน(ค่าเฉลี่ย = 2.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ข้อความ	เห็น	เห็น	ไม่	ไม่	ไม่เห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	แน่ใจ	เห็น	ด้วย			
	อย่างยิ่ง			ด้วย	อย่างยิ่ง			ความคิดเห็น
(n = 212)								
<u>สภาพการทำงานที่คำนึงถึง</u>								
<u>ความปลอดภัยและส่งเสริม</u>								
<u>สุขภาพ</u>								
6. อาคารสถานที่ ื่ออำนวยความสะดวก	14	90	63	33	12	3.29	1.00	ปานกลาง
(และสะดวกต่อการทำงานของท่าน)	(6.6)	(42.5)	(29.7)	(15.6)	(5.7)			
7. บริษัทของท่านมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน	14	95	52	41	10	3.29	1.01	ปานกลาง
(และเหมาะสมต่อการใช้งาน)	(6.6)	(44.8)	(24.5)	(19.3)	(4.7)			
8. สถานที่ทำงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน	25	109	43	26	9	3.54	0.99	ปานกลาง
(และส่งเสริมสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน)	(11.8)	(51.4)	(20.3)	(12.3)	(4.2)			
9. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเยี่ยมและเหมาะสม	10	94	68	33	7	3.32	0.91	ปานกลาง
(และเหมาะสม)	(4.7)	(44.3)	(32.1)	(15.6)	(3.3)			
10. มีการบำรุงรักษาอาคารและวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	14	110	62	23	3	3.51	0.83	ปานกลาง
(และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ)	(6.6)	(51.9)	(29.2)	(10.8)	(1.4)			
รวม						3.39	0.77	ปานกลาง

ตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 8. สถานที่ทำงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.54) ข้อ 10. มีการบำรุงรักษาอาคารและวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.51) ข้อ 9. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเยี่ยมและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.32) ข้อ 6. อาคารสถานที่เอื้ออำนวยและสะดวกต่อการทำงานของท่าน และ ข้อ 7. บริษัทของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 3.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
(n = 212)								
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล								
11. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	21 (9.9)	152 (71.7)	33 (15.6)	5 (2.4)	1 (0.5)	3.88	0.62	สูง
12. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหหรืออุปสรรคในการทำงาน	45 (21.2)	145 (68.4)	18 (8.5)	2 (0.9)	2 (0.9)	4.08	0.64	สูง
13. ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน	24 (11.3)	145 (68.4)	36 (17.0)	7 (3.3)	-	3.88	0.63	สูง
14. การทำงานในอาชีพนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามอุดมการณ์ของท่าน	20 (9.4)	126 (59.4)	56 (26.4)	9 (4.2)	1 (0.5)	3.73	0.71	สูง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n = 212)

ข้อความ	เห็น	เห็น	ไม่	ไม่	ไม่เห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	ด้วย อย่างยิ่ง	ด้วย	แน่ใจ	เห็น ด้วย	ด้วย อย่างยิ่ง			
15. ท่านได้รับการส่งเสริม จากผู้บังคับบัญชาหรือ หน่วยงานให้เข้าร่วม การฝึกอบรม ประชุม หรือสัมมนาต่างๆ เพื่อ เพิ่มพูนความรู้ และ ความสามารถในการ ทำงาน	42 (19.8)	142 (67.0)	22 (10.4)	4 (1.9)	2 (0.9)	4.03	0.68	สูง
รวม						3.92	0.49	สูง

ตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 12. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ข้อ 15. ท่านได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานให้เข้าร่วมการฝึกอบรม ประชุมหรือสัมมนาต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และความสามารถในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.03) ข้อ 11. ท่านมีโอกาสดำเนินการโดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และ ข้อ 13. ท่านมีโอกาสดำเนินการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ หน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ข้อ 14. การทำงานในอาชีพนี้ทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินการประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

ข้อความ	เห็น	เห็น	ไม่	ไม่	ไม่เห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	แน่ใจ	เห็น	ด้วย			
	อย่างยิ่ง			ด้วย	อย่างยิ่ง			ความคิดเห็น
(n = 212)								
<u>ความมั่นคงและความ</u>								
<u>ก้าวหน้าในการทำงาน</u>								
16. ท่านมีโอกาสได้รับการ มอบหมายงานที่ต้องใช้ ความสามารถ ความ รับผิดชอบมากขึ้น	28 (13.2)	149 (70.3)	30 (14.2)	4 (1.9)	1 (0.5)	3.94	0.62	สูง
17. หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ อยู่ช่วยให้ท่านมีโอกาส พัฒนาความรู้ความ สามารถได้มากขึ้น	28 (13.2)	147 (69.3)	33 (15.6)	3 (1.4)	1 (0.5)	3.93	0.62	สูง
18. หน่วยงานของท่านให้ การส่งเสริมและ สนับสนุนให้มีการ ศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อความ ก้าวหน้าในการ ทำงาน	37 (17.5)	145 (68.4)	25 (11.8)	4 (1.9)	1 (0.5)	4.00	0.64	สูง
19. หลักเกณฑ์ในการ พิจารณาความดีความ ชอบของพนักงาน เป็นไปอย่างยุติธรรม	24 (6.6)	81 (38.2)	92 (43.4)	19 (9.0)	6 (2.8)	3.37	0.95	ปาน กลาง
20. การพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งให้กับพนักงาน ในหน่วยงานของท่าน เป็นไปโดยยึดถือ ความสามารถในการ ทำงานเป็นเกณฑ์	21 (9.9)	101 (47.6)	75 (35.4)	9 (4.2)	6 (2.8)	3.58	0.84	ปาน กลาง
รวม						3.76	0.54	สูง

ตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 18. หน่วยงานของท่านให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ข้อ 16. ท่านมีโอกาสดำเนินการมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ ความรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ข้อ 17.หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ช่วยให้ท่านมีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ข้อ 20. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.58) และ ข้อ 19. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ข้อความ	เห็น	เห็น	ไม่	ไม่	ไม่เห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	แน่ใจ	เห็นด้วย	ด้วย			
	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			ความ
								คิดเห็น
(n = 212)								
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ</u>								
<u>บัญชาและเพื่อนร่วมงาน</u>								
21. การทำงานของท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	35 (16.5)	154 (72.6)	18 (8.5)	3 (1.4)	2 (0.9)	4.02	0.63	สูง
22. ท่านรู้สึกได้รับความความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานอยู่เสมอ	41 (19.3)	141 (66.5)	24 (11.3)	4 (1.9)	2 (0.9)	4.01	0.69	สูง
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาที่ดีแก่ท่านเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงานของท่าน	47 (22.2)	134 (63.2)	24 (11.3)	5 (2.4)	2 (0.9)	4.03	0.72	สูง
24. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักรับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงานเสมอ	32 (15.1)	149 (70.3)	24 (11.3)	4 (1.9)	3 (1.4)	3.96	0.68	สูง
25. ท่านรู้สึกไว้วางใจและได้รับความจริงใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	37 (17.5)	141 (66.5)	26 (12.3)	6 (2.8)	2 (0.9)	3.97	0.71	สูง
รวม						4.00	0.57	สูง

ตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาที่ดีแก่ท่าน เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 4.03) ข้อ 21. การทำงานของท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ข้อ 22. ท่านรู้สึกได้รับความความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ข้อ 25. ท่านรู้สึกไว้วางใจและได้รับความจริงใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และ ข้อ 24. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักรับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในด้านการปฏิบัติงานด้านประชาธิปไตยในการทำงาน

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	(n = 212)
ประชาธิปไตยในการทำงาน									
26. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างเท่าเทียมกัน	26 (12.6)	139 (65.6)	38 (17.9)	8 (3.8)	1 (0.5)	3.86	0.70	สูง	
27. หน่วยงานของท่านมักสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น	24 (11.3)	134 (63.2)	45 (21.2)	6 (2.8)	3 (1.4)	3.80	0.73	สูง	
28. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญเสมอภาคในการทำงาน	38 (17.9)	129 (60.8)	32 (15.1)	10 (4.7)	3 (1.4)	3.89	0.80	สูง	
29. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวร้าวในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	43 (20.3)	135 (63.7)	28 (13.2)	4 (1.9)	2 (0.9)	4.00	0.71	สูง	
30. ผู้บริหารรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก	33 (15.6)	126 (59.4)	46 (21.7)	5 (2.4)	2 (0.9)	3.86	0.73	สูง	
รวม						3.88	0.57	สูง	

ตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตยในการทำงาน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 29. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน(ค่าเฉลี่ย = 4.00) ข้อ28. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ข้อ 27. หน่วยงานของท่านมักสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ข้อ 26. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างเท่าเทียมกัน และ ข้อ 30. ผู้บริหารรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ข้อความ						\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
(n = 212)								
<u>ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต</u>								
<u>ส่วนตัว</u>								
31. ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวน วันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน	12 (5.7)	72 (34.0)	68 (32.1)	39 (18.4)	21 (9.9)	3.07	1.07	ปาน กลาง
32. ท่านรู้สึกพอใจในความสมดุล ของช่วงเวลาของการทำงาน	12 (5.7)	90 (42.5)	60 (28.3)	31 (14.6)	19 (9.0)	3.21	1.06	ปาน กลาง
33. ท่านพอใจในช่วงเวลาอิสระ จากงานในแต่ละวัน	12 (5.7)	100 (47.2)	60 (28.3)	28 (13.2)	12 (5.7)	3.34	0.97	ปาน กลาง
34. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ	12 (5.7)	76 (35.8)	72 (34.0)	37 (17.5)	15 (7.1)	3.16	1.01	ปาน กลาง
35. ท่านพอใจกับการใช้เวลาใน การทำงานครบครัน สักคม และเวลาส่วนตัว	13 (6.1)	80 (37.7)	65 (30.7)	41 (19.3)	13 (6.1)	3.18	1.02	ปาน กลาง
รวม						3.19	0.90	ปาน กลาง

ตารางที่ 14 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 33. ท่านพอใจในช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวัน (ค่าเฉลี่ย = 3.34) ข้อ 32. ท่านรู้สึกพอใจในความสมดุลของช่วงเวลา ของการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.21) ข้อ 35. ท่านพอใจกับการใช้เวลาในการทำงานครบครัน สังคม และเวลาส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.18) ข้อ 34. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.16) และ ข้อ 31. ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	(n = 212)
									ความคิดเห็น
<u>ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อ สังคม</u>									
36. หน่วยงานของท่านทำหน้าที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	25 (11.8)	153 (72.2)	29 (13.7)	3 (1.4)	2 (0.9)	3.92	0.63	สูง	
37. หน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	31 (14.6)	136 (64.2)	39 (18.4)	3 (1.4)	3 (1.4)	3.89	0.71	สูง	
38. หน่วยงานของท่านทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ดี	18 (8.5)	148 (69.8)	40 (18.9)	5 (2.4)	1 (0.5)	3.83	0.62	สูง	
39. หน่วยงานของท่านทำประโยชน์ให้แก่สังคม	34 (16.0)	133 (62.7)	41 (19.3)	2 (1.9)	-	3.93	0.65	สูง	
40. ท่านมีส่วนร่วมและสนับสนุนกิจกรรมชุมชน	25 (11.8)	137 (64.6)	42 (19.8)	7 (3.3)	1 (0.5)	3.84	0.68	สูง	
รวม						3.88	0.51	สูง	

ตารางที่ 15 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.88) โดย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ข้อ 39. หน่วยงานของท่านทำประโยชน์ให้แก่สังคมสูงที่สุด ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ข้อ 36. หน่วยงานของท่านทำหน้าที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ข้อ 37. หน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ข้อ 40. ท่านมีส่วนร่วมและสนับสนุนกิจกรรมชุมชน (ค่าเฉลี่ย = 3.84) ข้อ 38. หน่วยงานของท่านทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	(n = 212)
			ระดับความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.00	0.93	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.39	0.77	ปานกลาง
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.92	0.49	สูง
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.76	0.54	สูง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.00	0.57	สูง
ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	3.88	0.57	สูง
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.19	0.90	ปานกลาง
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อ สังคม	3.88	0.51	สูง
รวม	3.63	0.46	ปานกลาง

ตารางที่ 16 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (ค่าเฉลี่ย = 4.92) ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อ สังคม (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย =

3.39) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย= 3.19) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย= 3.00) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด แตกต่างกัน

1.1 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามเพศ

(n = 212)

ความคิดเห็น	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	p-Value
โดยภาพรวม	ชาย	73	3.6870	.40441	1.325	0.187
	หญิง	139	3.5998	.47944		

ตารางที่ 17 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

1.2 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามอายุ

(n = 212)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-Value
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.996	0.749	3.795	0.005*
	ภายในกลุ่ม	207	40.863	0.197		
	รวม	211	43.859			

ตารางที่ 18 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

และเมื่อต้องการทราบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มใดบ้างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ของ Scheffe' ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยวิธีการของ Scheffe'

(n = 212)

อายุ	n	ค่าเฉลี่ย	อายุ				
			31 – 35 ปี	25 – 30 ปี	< 25 ปี	36 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
31 – 35 ปี	31	3.4476	-				
25 – 30 ปี	70	3.5746	-	-			
< 25 ปี	75	3.6577	-	-	-		
36 – 40 ปี	19	3.7724	-	-	-	-	
41 ปี ขึ้นไป	17	3.9074	*	-	-	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆปรากฏผลตามตารางที่ 20 ดังนี้

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามอายุ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-Value
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4	25.375	6.344	8.310	0.000*
	ภายในกลุ่ม	207	158.020	0.763		
	รวม	211	183.395			
ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.548	1.637	2.841	0.025*
	ภายในกลุ่ม	207	119.273	0.576		
	รวม	211	125.821			
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	4	1.611	0.403	1.736	0.143
	ภายในกลุ่ม	207	48.026	0.232		
	รวม	211	49.637			
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.762	0.440	1.551	0.189
	ภายในกลุ่ม	207	58.766	0.284		
	รวม	211	60.528			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.617	0.404	1.244	0.293
	ภายในกลุ่ม	207	67.223	0.325		
	รวม	211	68.840			
ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.939	0.485	1.514	0.199
	ภายในกลุ่ม	207	66.286	0.320		
	รวม	211	68.225			
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	4	2.353	0.588	.730	0.572
	ภายในกลุ่ม	207	166.835	0.806		
	รวม	211	169.188			
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.090	0.773	3.037	0.018*
	ภายในกลุ่ม	207	52.655	0.254		
	รวม	211	55.745			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีอายุต่างกันทั้ง 5 กลุ่มมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน อายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (p-Value = 0.000*) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (p-Value = 0.025*) ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (p-Value = 0.018*) และอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกันในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (p-Value = 0.147) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (p-Value = 0.189) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (p-Value = 0.293) ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน (p-Value = 0.199) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (p-Value = 0.572)

1.3 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 212)						
ความคิดเห็น	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	p-Value
โดยภาพรวม	โสด	148	3.6098	0.44840	- 0.973	0.332
	สมรส	64	3.6762	0.47320		

ตารางที่ 21 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

1.4 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 212)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-Value
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.520	0.260	1.255	0.287
	ภายในกลุ่ม	209	43.339	0.207		
	รวม	211	43.859			

ตารางที่ 22 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

1.5 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง

(n = 212)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-Value
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.481	0.240	1.159	0.316
	ภายในกลุ่ม	209	43.378	0.208		
	รวม	211	43.859			

ตารางที่ 23 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

1.6 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n = 212)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-Value
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.029	0.014	0.068	0.934
	ภายในกลุ่ม	209	43.831	0.210		
	รวม	211	43.859			

ตารางที่ 24 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

1.7 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำแนกตามรายได้

(n = 212)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-Value
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.536	0.179	0.857	0.464
	ภายในกลุ่ม	208	43.324	0.208		
	รวม	211	43.859			

ตารางที่ 25 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีรายได้ต่างกันทั้ง 4 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 บรรยายภาพขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

ตารางที่ 26 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับบรรยาการองค์การ โดยภาพรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	r	p-Value
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.0047	0.93229	0.264 **	0.000
ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	3.3906	0.77221	0.314 **	0.000
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.9198	0.48502	0.641 **	0.000
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.7642	0.53559	0.572 **	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.9991	0.57119	0.600 **	0.000
ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	3.8840	0.56863	0.609 **	0.000
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.1925	0.89545	0.374 **	0.000
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.8840	0.51400	0.488 **	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม	3.6298	0.45592	0.653 **	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 26 บรรยายภาพขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้ปลีกและการตลาด จำกัดอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.653$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่า r จากมากไปหาน้อย ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.641$) ด้านความสัมพันธ์กับด้านด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ($r = 0.609$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.600$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r = 0.572$) ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r = 0.488$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($r = 0.374$) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.314$) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r = 0.264$) ตามลำดับ

2.1 ขนาดและโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

ตารางที่ 27 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับขนาดและโครงสร้างองค์การ

(n = 212)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	r	p-Value
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.0047	0.93229	0.128	0.063
ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.3906	0.77221	0.098	0.154
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.9198	0.48502	0.314**	0.000
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.7642	0.53559	0.287**	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.9991	0.57119	0.187**	0.006
ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	3.8840	0.56863	0.225**	0.001
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.1925	0.89545	0.263**	0.000
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.8840	0.51400	0.301**	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวม	3.6298	0.45592	0.309**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 27 ขนาดและโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่า r จากมากไปหาน้อย ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r = 0.314$) ความสัมพันธ์กับด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r = 0.301$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r = 0.287$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($r = 0.263$) ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ($r = 0.225$) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.187$) ตามลำดับ

2.2 แบบความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

ตารางที่ 28 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับแบบความเป็นผู้นำ

(n = 212)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	r	p-Value
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.0047	0.93229	0.194**	0.005
ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	3.3906	0.77221	0.259**	0.000
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.9198	0.48502	0.595**	0.000
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.7642	0.53559	0.485**	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.9991	0.57119	0.748**	0.000
ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	3.8840	0.56863	0.675**	0.000
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.1925	0.89545	0.290**	0.000
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.8840	0.51400	0.307**	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวม	3.6298	0.45592	0.592**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 28 แบบความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่า r จากมากไปหาน้อย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.748$) ความสัมพันธ์กับด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ($r = 0.675$) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r = 0.595$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r = 0.485$) ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r = 0.307$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($r = 0.290$) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.259$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r = 0.194$) ตามลำดับ

2.3 เป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

ตารางที่ 29 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	r	p-Value
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.0047	0.93229	0.205**	0.003
ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	3.3906	0.77221	0.220**	0.001
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.9198	0.48502	0.462**	0.000
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.7642	0.53559	0.426**	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.9991	0.57119	0.346**	0.000
ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	3.8840	0.56863	0.343**	0.000
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.1925	0.89545	0.211**	0.002
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อ สังคม	3.8840	0.51400	0.348**	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม	3.6298	0.45592	0.431**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 29 เป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่า r จากมากไปหาน้อย ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r = 0.462$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r = 0.426$) ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อ สังคม ($r = 0.348$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.346$) ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ($r = 0.343$) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.220$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($r = 0.211$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r = 0.205$) ตามลำดับ

2.4 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

ตารางที่ 30 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับการติดต่อสื่อสาร

(n = 212)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	r	p-Value
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.0047	0.93229	0.256**	0.000
ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.3906	0.77221	0.345**	0.000
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.9198	0.48502	0.511**	0.000
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.7642	0.53559	0.487**	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.9991	0.57119	0.455**	0.000
ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	3.8840	0.56863	0.527**	0.000
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.1925	0.89545	0.336**	0.000
ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.8840	0.51400	0.491**	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวม	3.6298	0.45592	0.583**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่า r จากมากไปหาน้อย ด้านประชาธิปไตยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.527$) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r = 0.511$) ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r = 0.491$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r = 0.487$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.455$) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.346$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($r = 0.336$) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r = 0.256$) ตามลำดับ

ข้อวิจารณ์

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ผู้วิจัยสามารถวิจารณ์ผลการศึกษา ได้ดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรด้าน ขนาดและ โครงสร้างขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.86) อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

1. โครงสร้างองค์กรเป็นแบบแบนราบเพื่อเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการ ตัดสินใจใน โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.52) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเห็นว่า โครงสร้าง ขององค์กรมีลักษณะแบนราบ แต่ขั้นตอนในการปฏิบัติงานยังมีมากเกินไป และพนักงานไม่มีอำนาจ ในการตัดสินใจจึงทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ผลงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

1. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.39) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทมีนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุทั้งแก่ตัวพนักงานและทรัพย์สินของบริษัท แต่พนักงานมีความต้องการ การบำรุงรักษาอุปกรณ์พร้อมใช้งานให้มากขึ้นกว่าเดิม จัดสถานที่ทำงานที่กว้างขวางขึ้น มีระบบ รักษาความปลอดภัยทางด้านร่างกายและทรัพย์สินที่เข้มงวดและเหมาะสม นอกจากนี้เรื่องอุปกรณ์หรือ เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น อุปกรณ์ในห้องแลป, เครื่องจักร, เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องโทรสาร, เครื่อง ปริ้นเตอร์, เครื่องถ่ายเอกสาร ยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการของพนักงานและมักจะเสียบ่อย ทำ ให้การปฏิบัติงานล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.19) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบางครั้ง การผลิตต้องผลิตให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้พนักงานต้องทำงานการผลิตอย่างต่อเนื่อง ชั่วโมงที่ต้องใช้ในการทำงานมากเกินไป (มากกว่า 8 ชั่วโมง) หรือวันที่ต้องใช้ในการทำงานมากเกินไป 7 วันต่อสัปดาห์ (รวมวันอาทิตย์) พนักงานมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับความเหนื่อยล้า ความเครียด จากการทำงาน มีเวลาพักผ่อนน้อย และไม่สามารถปรับตัวในการนอนหรือการใช้เวลากับบุคคลอื่น ในครอบครัวได้ จนทำให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจ อาจเป็นเหตุให้เกิดปัญหาตามมาได้

3. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.00) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน ได้รับอัตราค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ค่าตอบแทนที่ได้รับ ไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของงานที่ทำและความทุ่มเทเรื่องเวลา และเมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทน กับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกันในบริษัทอื่นหรือบริษัทในเครือพนักงานได้รับน้อยกว่า ค่าตอบแทนด้านอื่นๆได้รับน้อยกว่า จึงทำให้รู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับน้อยลง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการ วิเคราะห์ข้อมูลไว้ทั้งหมด 2 สมมติฐานหลัก ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพ ชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการทำงานได้อย่างเต็มที่และมีโอกาสก้าวหน้ามั่นคงในการทำงานอย่างเสมอภาค องค์การจึงให้ การสนับสนุนและให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนต่างต้องพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือซึ่งกัน และกันจึงทำให้พนักงานทุกคนมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสามารถเท่าเทียมกัน และเป็นส่วนหนึ่ง ที่ช่วยให้องค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น พร้อมกับเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการแสดง

ความคิดเห็นและแสดงความสามารถ ดังนั้น ลักษณะความแตกต่างระหว่างเพศชาย หรือเพศหญิง จึงไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี สาเหตุมาจากว่า ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรมานาน มีประสบการณ์ หลักการทำงานแนวความคิดที่มีวิสัยทัศน์ และยังคงมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงกว่ากลุ่มอายุอื่น จึงได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากกว่า ซึ่งไม่มีผลกระทบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น และมีโอกาสในการร่วมทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนตลอดจนมีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมชุมชนมากกว่า นอกจากนี้ยังได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่มากกว่า เช่น มีห้องทำงานเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจนและสถานที่ทำงานยังส่งเสริมให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงานอย่างมาก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี จะได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมน้อยกว่า และยังคงได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่น้อยกว่า เช่น ห้องทำงานไม่แบ่งเป็นสัดส่วนที่ชัดเจนและ สถานที่ทำงานยังส่งเสริมให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงานน้อย จึงทำให้พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี อย่างเห็นได้ชัด

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่เป็น โสดหรือสมรส ต่างมีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ได้รับโอกาสในการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับการมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ รวมทั้งโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในงานที่ทำ อย่างเท่าเทียมกัน องค์กรจึงเห็นว่า

บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพและบริการที่ดีให้กับองค์กร

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและเป็นส่วนใหญ่ แต่การศึกษาระดับปริญญาตรีไม่ได้เป็นเกณฑ์ชีวิตหรือตัวตัดสินว่า พนักงานคนนั้นเป็นคนเก่งและคนดี จึงทำให้การทำงานในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายที่ต้องใช้ความสามารถและต้องรับผิดชอบมากขึ้นเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลงานหรือชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและรับผิดชอบต่อในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างจริงจัง พร้อมกับให้พนักงานผู้นั้นสามารถคิดและสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้กับองค์กร

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานทุกระดับตำแหน่งต่างก็สามารถ มีโอกาสที่จะเลื่อนระดับตำแหน่งในการทำงานตามความสามารถ มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย พนักงานจึงปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานกับบริษัท ซี.พี.ค้า

ปลีกและการตลาด จำกัด มา 1-5 ปี ซึ่งมีระดับตำแหน่งเป็นพนักงานและ เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ ในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับ

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่ได้รับการบรรจุเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในบริษัททราบเงื่อนไขเกี่ยวกับรายได้และเป็นไปตามวุฒิทางการศึกษา ดังที่บริษัทมีการดำเนินการปรับโครงสร้าง ค่าจ้าง และค่าตอบแทนใหม่ โดยกำหนดฐานเงินเดือนใหม่ จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความรู้สึกพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

สมมติฐานที่ 2.1 ขนาดและโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปในเชิงบวก จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ มีการกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งไว้ชัดเจน ประกอบกับยังได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับการฝึกอบรมสัมมนาเพิ่มพูนความรู้และความสามารถในการทำงาน จึงทำให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2.2 แบบความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปในเชิงบวก จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงานพร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ เมื่อประสบปัญหาผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีน้ำใจอย่างมากในการช่วยเหลือแก้ปัญหาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว จนทำให้พนักงานมีความรู้สึกไว้วางใจและได้รับความจริงใจจากผู้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 2.3 เป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปในเชิงบวก จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรมีเป้าหมายในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า พนักงานได้รับทราบในเป้าหมายและมีความพอใจในเป้าหมาย อีกทั้งพนักงานยังมีความเต็มใจและมีส่วนสำคัญในการทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผล จึงทำให้พนักงานได้โอกาสใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรและความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตนในอนาคต

สมมติฐานที่ 2.4 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปในทางบวก จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำงานที่มีการติดต่อสื่อสารกันโดยพนักงานจะรับทราบนโยบาย แผนงาน แนวทางปฏิบัติต่างๆในการบริหารงาน อีกทั้งข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์กรได้จากประกาศ ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ E-mail ประกอบกับมีการแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน จึงทำให้การทำงานเป็นไปด้วยดีทำให้รู้สึกสบายใจเมื่อได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้านบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ในด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร ด้านแบบความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์กร และด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

ในการสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จำนวน 212 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลไปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้านโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้ระดับของความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 (แอลฟา = .05) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย ผลการวิจัยสามารถสรุป ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 65.6 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 35.4 มีสถานภาพสมรส เป็นโสด ร้อยละ 69.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.6, ระดับตำแหน่งเป็นพนักงานและเป็นเจ้าหน้าที่ ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในบริษัท น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 64.2 โดยมีรายได้มากกว่า 15,000 บาทร้อยละ 34.9

บรรยากาศขององค์กร

ผลการวิจัยบรรยากาศขององค์กร โดยภาพรวมพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่า \bar{X} จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 4.23$) ด้านแบบความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 4.06$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.97$) และด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมพนักงานบริษัทซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่า \bar{X} จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($\bar{X} = 3.92$) ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน และ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.88$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.76$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.39$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.19$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.00$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล		✓
1.1 เพศ		✓
1.2 อายุ	✓	
1.3 สถานภาพสมรส		✓
1.4 ระดับการศึกษา		✓
1.5 ระดับตำแหน่ง		✓
1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		✓
1.7 รายได้		✓
2. บรรยากาศองค์การ		
2.1 ขนาดและโครงสร้างองค์การ	✓	
2.2 แบบความเป็นผู้นำ	✓	
2.3 เป้าหมายขององค์การ	✓	
2.4 การติดต่อสื่อสาร	✓	

สรุป พนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ปรากฏว่าตัวแปรที่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้คือ สมมติฐานข้อ 1.2 อายุ ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ส่วนตัวแปรด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตัวแปรด้านบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ขนาดและโครงสร้างองค์กร แบบความเป็นผู้นำเป้าหมายขององค์กร การติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยใครขอเสนอแนะให้ผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต มีบางประเด็นที่ควรมีการปรับปรุง ดังต่อไปนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม องค์กรควรมีการปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือน ค่าตอบแทนใหม่ที่ดึงดูดความสนใจของพนักงาน และให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน หรือใกล้เคียงกับบริษัทที่มีธุรกิจที่คล้ายๆกันหรือบริษัทในเครือๆ ควรต้องกำหนดให้มีเงินรางวัลพิเศษเพื่อจูงใจพนักงาน เช่น ค่าล่วงเวลาที่เพิ่มขึ้น ค่าทักษะพิเศษที่เพิ่มขึ้น ค่าเบี่ยชยันที่เพิ่มขึ้น และควร

เพิ่มเติมสวัสดิการด้านอื่น ๆ หรือควรเพิ่มให้สูงขึ้น เช่น ค่าน้ำมัน ค่าโทรศัพท์ ค่าเลี้ยงรับรองลูกค้า ค่าเกษียณอายุพนักงาน วงเงินค่าประกันการรักษาพยาบาลและค่าประกันอุบัติเหตุ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มากกว่าเดิม

2. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พนักงานควรมีเวลาพักผ่อนให้กับตนเอง รวมทั้งต้องมีเวลาส่วนตัวกับเพื่อนและครอบครัวอย่างเต็มที่ ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีช่วงเวลาในการทำงานที่เหมาะสม มีสิทธิในการลาป่วย ลากิจและลาหยุดพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ ผู้บริหารควรมองว่าการลาต่างๆเป็นสิทธิของพนักงานแต่ละคนที่ได้รับจากองค์การควรเคารพในสิทธิที่พึงจะได้รับของพนักงาน ไม่ควรใช้อำนาจหน้าที่หรือนโยบายต่างๆในการกำหนดขอบเขตของพนักงานที่พึงจะได้รับ ควรพิจารณาจัดตารางเวลาการทำงานให้เหมาะสมเพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานที่มากเกินไป ทั้งนี้เพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณภาพทั้งในชีวิตการทำงานและด้านอื่นๆ

3. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ องค์การควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสัดส่วนที่ชัดเจน สนับสนุนให้พนักงานจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการมีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความปลอดภัย เพื่อส่งเสริมให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน ควรจัดทำมาตรการป้องกันอุบัติเหตุและแผนป้องกันความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน เช่น มาตรการรองรับการเกิดเหตุฉุกเฉิน การฝึกอบรมเกี่ยวกับความเสี่ยงในการทำงาน มาตรการความปลอดภัยส่วนบุคคล และมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เหล่านี้สามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการดูแลและรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้ องค์การควรจัดซื้อเพิ่มเติมจำนวนของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานให้เพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการและการใช้งานของพนักงาน เช่น อุปกรณ์ในห้องแล็บ, เครื่องจักร, เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องปริ้นเตอร์, เครื่องโทรสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร, เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีความคล่องตัวและทันเวลามากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

เพื่อให้การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรอิสระในด้านอื่นๆที่คาดว่าจะสามารถอธิบายระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กรอื่น ๆ กับพนักงานของบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2543. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
ห้างหุ้นส่วนจำกัดโรงพิมพ์คลังทานวิทยา.
- คณิงนาด แก้วเขียว. 2544. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราวรรณ แก้วสนธิ. 2545. อุตมโนทัศน์ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการ
ทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิระ หงส์ถาวรชัย. 2533. ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจ.
วารสารคน. 4(พฤศจิกายน 2533): 27-28.
- จักรี เสริมทรัพย์. 2543. คุณภาพชีวิตกับการทำงาน. วารสารนักบริหาร. 20(4 ตุลาคม-ธันวาคม
2547).
- ชาญชัย อาจินสมามาร. 2335. พฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. 2530. มิติใหม่ของการบริหารบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพมหานคร:
โอ เอส พรินติ้ง เฮ้าส์.
- ดวงเดือน พันธุมาวิน. 2538. ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม และการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร:
โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ตรีชญา อุ่นเรือน. 2545. คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนกรมวิชาการ
เกษตรในส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. 2532. การบริหารงานบุคคลในแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2.40. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

นฤมล มีเพียร. 2541. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญเจือ วงษ์เกษม. 2530. คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต (Quality of Work Life and Productivity). วารสารเพิ่มผลผลิต. 26(ธันวาคม2529-มกราคม2530): 29-30.

บุญใจ ลีมีศิตา. 2542. บรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษา ข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญแสง ชีระภากร. 2533. การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 25 (มกราคม- มีนาคม 2533): 5-12.

ปฐมา วงศ์อ่อน. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็มบี พีริซิชั่น บอลส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปธาน สุวรรณมงคล. 2531. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 8-10. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.

ผจญ เฉลิมสาร. 2540. คุณภาพชีวิตการทำงาน. **Productivity World**. 26 (มีนาคม-เมษายน 2540): 24-25.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2531. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร: วิชาเนอาร์ท
คอร์ปอเรชั่น.

พวงเพชร ฝากาทอง. 2543. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองรายได้ สำนักงานคลัง
กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มัลลิกา ต้นสอน. 2546. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท
เอ็กซ์เปอร์เท็ท จำกัด.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัท ชรรรมสาร
จำกัด.

วิชาญ สุวรรณรัตน์. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. 2543. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมล.

_____. 2536. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สมใจ ลักษณะ. 2542. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ศูนย์หนังสือสถาบัน
ราชภัฏสวนสุนันทา.

สรพรรค กักศิศรี. 2543. คุณภาพชีวิตในการทำงาน. วารสารนักบริหาร. 20 (4 ตุลาคม-
ธันวาคม).

สรัญญา นวลละออ. 2544. คุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2531. การปรับปรุงงานตอนคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสาร
ข้าราชการพลเรือน. 8 (ตุลาคม-ธันวาคม 2531): 14-17.

- สุจินดา อ่อนแก้ว. 2538. **คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพรรณา ประทุมวัน. 2544. **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตสายยาง.** วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวดี ตุ่นงษ์วิวัฒน์. 2544. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อกลาง.** ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- Stringer, R. 2002. **Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect.**
New Jersey: Prentice Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ”

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ต้องการทราบข้อเท็จจริง ความรู้สึกความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยในส่วนของแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยมุ่งให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลของ องค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

สำหรับแบบสอบถาม ท่านไม่ต้องเขียนชื่อของท่าน ผู้วิจัยใครขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลเหล่านี้จะนำเสนอเป็นผลการวิเคราะห์รวมทั้งหมด จะไม่แยกเสนอหรือวิเคราะห์เป็นรายบุคคล และคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่กระทบกระเทือนหรือทำให้ท่านเสียหายแต่อย่างใด

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวจิตสุดา มงคลวัฒน์
ผู้ดำเนินการวิจัย

แบบสอบถาม

หัวข้อวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาดจำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่างหรือกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานกับบริษัท

1. ผู้บริหารระดับสูง

2. ผู้บริหารระดับฝ่าย

3. ผู้บริหารระดับแผนก

4. เจ้าหน้าที่

5. พนักงาน

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5-10 ปี

3. 10-15 ปี

4. มากกว่า 15 ปี

7. รายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน

1. น้อยกว่า 8,000 บาท

2. 8,000-10,000 บาท

3. 10,001-15,000 บาท

4. มากกว่า 15,001 บาท

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง ข้อความด้านล่างต่อไปนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน กรุณาแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านว่าเห็นด้วยกับข้อความในแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด โดยการทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างทางด้านขวามือ ตามคะแนนความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ขนาดและโครงสร้างขององค์กร					
1. มีการกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งไว้ชัดเจน					
2. มีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ					
3. โครงสร้างองค์กรเป็นแบบแบนราบเพื่อเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในองค์กร					
4. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนสำคัญในการทำให้องค์กรของท่านประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
5. ท่านรู้จักเพื่อนร่วมงานทั้งระดับบนและระดับล่างมากมาย					
แบบความเป็นผู้นำ					
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านยึดกฎเกณฑ์ระเบียบอย่างเคร่งครัด					
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเสมอ					

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีน้ำใจและช่วย แก้ปัญหาให้ผู้ร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัวอยู่เสมอ					
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้อิสระในการทำงาน หลังจากได้แนะนำนโยบายและแนวทางในการ ทำงานให้แล้ว					
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะพบปะและสนทนา กับเพื่อนร่วมงานเสมอ					
<u>เป้าหมายขององค์กร</u>					
11. ท่านทราบเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี					
12. องค์กรของท่านมีเป้าหมายในการผลิตสินค้า ที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการลูกค้า					
13. ท่านมีความรู้สึกเต็มใจที่จะทำให้องค์กรของ ท่านบรรลุเป้าหมาย					
14. ท่านมีส่วนทำให้องค์กรของท่านบรรลุ เป้าหมาย					
15. ท่านพอใจในเป้าหมายขององค์กร					
<u>การติดต่อสื่อสาร</u>					
16. ท่านได้ทราบนโยบาย, แผนงาน,แนวทาง ปฏิบัติต่างๆในการบริหารงานของท่าน					
17. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริษัทได้ จากประกาศติดบอร์ด,E-Mail					
18. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยนและ ถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน					
19. ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานร่วมกัน ได้ดี					
20. เมื่อมีข้อขัดแย้งในการทำงานผู้บังคับบัญชา สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งได้เสมอ					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<u>คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</u>					
1. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน					
2. ท่านได้รับคำตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน					
3. ท่านได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบ					
4. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน					
5. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน					
<u>สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</u>					
6. อาคารสถานที่ ใช้อำนวยและสะดวกต่อการทำงานของท่าน					
7. บริษัทของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานเพียงพอและ เหมาะสมต่อการใช้งาน					
8. สถานที่ทำงานส่งเสริมให้ท่านมีความสุขจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน					
9. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเยี่ยมและเหมาะสม					
10. มีการบำรุงรักษาอาคารและวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<u>โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล</u>					
11. ท่านมีโอกาสดำเนินการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
12. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน					
13. ท่านมีโอกาสดำเนินการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน					
14. การทำงานในอาชีพนี้ทำให้ท่านมีโอกาประสพความสำเร็จในชีวิตตามจุดหมายของท่าน					
15. ท่านได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานให้เข้าร่วมการฝึกอบรม ประชุม หรือสัมมนาต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และความสามารถในการทำงาน					
<u>ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน</u>					
16. ท่านมีโอกาสดำเนินการมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ ความรับผิดชอบมากขึ้น					
17. หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ช่วยให้ท่านมีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถได้มากขึ้น					
18. หน่วยงานของท่านให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน					
19. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					
20. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์					

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน</u>					
21. การทำงานของท่านได้รับความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
22. ท่านรู้สึกได้รับความช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชาในการทำงานอยู่เสมอ					
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาที่ดี แก่ท่าน เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงานของท่าน					
24. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักรับฟังความคิดเห็น ของท่านในการปฏิบัติงานเสมอ					
25. ท่านรู้สึกไว้วางใจและได้รับความจริงใจจาก ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
<u>ประชาธิปไตยในการทำงาน</u>					
26. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นร่วมกับ ผู้บังคับบัญชาได้อย่างเท่าเทียมกัน					
27. หน่วยงานของท่านมักสอบถามความคิดเห็น ของท่านเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการ ทำงานให้ดีขึ้น					
28. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคใน การทำงาน					
29. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความ เคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวก่ายใน เรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
30. ผู้บริหารรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอ ของเสียงส่วนมาก					
<u>ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว</u>					
31. ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ ในปัจจุบัน					

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
32. ท่านรู้สึกพอใจในความสมดุลของช่วงเวลา ของ การทำงาน					
33. ท่านพอใจในช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวัน					
34. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ					
35. ท่านพอใจกับการใช้เวลาในการทำงาน ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัว					
<u>ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม</u>					
36. หน่วยงานของท่านทำหน้าที่สอดคล้องกับ ความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
37. หน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พอใจ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
38. หน่วยงานของท่านทำหน้าที่ตอบสนองความ ต้องการของชุมชนได้ดี					
39. หน่วยงานของท่านทำประโยชน์ให้แก่สังคม					
40. ท่านมีส่วนร่วมและสนับสนุนกิจกรรมชุมชน					

ขอขอบคุณพนักงานบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด ทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

คำสัมภาษณ์พิธีอัลฟาของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ ข1 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศของ
องค์กร

NO	SCALE MEAN IF ITEM DELETED	SCALE VARIANCE IF ITEM DELETED	CORRECTED ITEM TOTAL CORRELATION	ALPHA IF ITEM DELETED
1.	75.6667	88.5747	.4425	.9056
2.	75.5000	89.9138	.3921	.9067
3.	75.6000	92.8000	.2692	.9090
4.	75.5333	89.2920	.4021	.9068
5.	75.5667	91.9092	.3145	.9081
6.	75.3667	85.9644	.6619	.8993
7.	75.3000	82.5621	.7797	.8954
8.	75.3000	82.9069	.7292	.8970
9.	75.1667	86.5575	.6813	.8990
10.	75.4667	87.9816	.4955	.9040
11.	75.3667	83.5506	.7490	.8965
12.	75.4333	88.4609	.7848	.8987
13.	75.3667	84.1023	.7148	.8975
14.	74.9667	94.5161	.2733	.9077
15.	75.2667	92.6161	.2890	.9084
16.	75.3333	88.6437	.6101	.9011
17.	75.6000	90.0414	.5363	.9029
18.	75.3333	88.0230	.7127	.8992
19.	75.4667	90.1885	.6656	.9012
20.	75.3667	88.3092	.5391	.9026

บรรยากาศองค์กร ALPHA = .9069

ตารางผนวกที่ ข2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

NO	SCALE MEAN IF ITEM DELETED	SCALE VARIANCE IF ITEM DELETED	CORRECTED ITEM TOTAL CORRELATION	ALPHA IF ITEM DELETED
1.	137.7667	349.7713	.3431	.9371
2.	137.9000	350.6448	.3076	.9374
3.	137.8333	345.2471	.4392	.9363
4.	137.8333	350.3506	.3132	.9374
5.	137.8333	350.6264	.3055	.9375
6.	137.1000	340.3000	.4705	.9363
7.	137.2667	339.9264	.4802	.9362
8.	136.8333	330.3506	.7119	.9335
9.	137.4000	345.0069	.5588	.9352
10.	137.0000	344.5517	.4917	.9357
11.	136.4000	355.0069	.3881	.9366
12.	136.2333	343.4954	.6183	.9348
13.	136.5000	347.5000	.5056	.9356
14.	136.7333	351.3057	.4273	.9362
15.	136.3333	340.1609	.7153	.9339
16.	136.2333	360.3230	.1394	.9377
17.	136.3333	357.6782	.2404	.9373
18.	136.2000	353.2690	.4139	.9364
19.	136.8000	342.2345	.5901	.9349
20.	136.8333	340.5575	.5908	.9348
21.	136.3333	345.8851	.5234	.9355
22.	136.2667	345.7195	.5942	.9350
23.	136.2000	341.4069	.6733	.9343
24.	136.1667	338.4195	.7214	.9338

ตารางผนวกที่ ข2 (ต่อ)

NO	SCALE MEAN IF ITEM DELETED	SCALE VARIANCE IF ITEM DELETED	CORRECTED ITEM TOTAL CORRELATION	ALPHA IF ITEM DELETED
25.	136.3000	337.4586	.7147	.9337
26.	136.3000	345.4586	.5221	.9355
27.	136.4333	344.1161	.5777	.9350
28.	136.3333	340.2299	.6774	.9342
29.	135.9667	352.8609	.3842	.9365
30.	136.2000	349.2000	.4387	.9361
31.	137.2000	332.7862	.6326	.9345
32.	137.1667	339.1092	.5385	.9354
33.	136.9000	335.6103	.6640	.9341
34.	137.2333	336.5299	.6193	.9345
35.	137.3000	338.4241	.5373	.9355
36.	136.6000	350.3172	.4823	.9359
37.	136.4667	348.7402	.5442	.9355
38.	136.5667	352.9437	.3808	.9365
39.	136.4667	348.1885	.5246	.9356
40.	136.6333	351.6195	.4234	.9363

คุณภาพชีวิตการทำงาน ALPHA = .9371

ภาคผนวก ค

ประวัติความเป็นมาของบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด

ความเป็นมาของบริษัท ซี.พี.ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด

ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท ซี.พี. ค้ำปลีกและการตลาด จำกัด ซึ่งมีคำย่อว่า “CPRAM” เป็นบริษัทหนึ่งในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ภายใต้กลุ่มธุรกิจค้ำปลีกและการตลาด แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 กิจการ คือ

1. กิจการอาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็ง (อ.ส.ร.)
2. กิจการเบเกอรี่

ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะกิจการอาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็ง(อ.ส.ร.) ซึ่งเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายอาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็ง ตั้งอยู่เลขที่ 177 หมู่ 4 ถ.ปทุมธานี-ลาดหลุมแก้ว ต.ระแหง อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี ก่อตั้งปี พ.ศ. 2531 ด้วยทุนจดทะเบียน 40 ล้านบาท มีผลิตภัณฑ์หลักของบริษัทฯ คือ คิมซ่าแช่เยือกแข็งมากกว่า 300 ชนิด เช่น ซาลาเปา ขนมหีบ สะเก๋ ปอเปี๊ยะฯลฯ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วน 90% และผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็งอื่นๆ อีก 10% ของปริมาณการผลิตทั้งหมด ซึ่ง CPRAM มีกำลังการผลิตระยะแรก 3,600 ตันต่อปี และมีการขยายตัวต่อเนื่อง จนในปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 350 ล้านบาท ด้วยกำลังผลิต 18,000 ตันต่อปี จากนี้ต่อไปจะกล่าวถึงเฉพาะผลิตภัณฑ์หลักคือ คิมซ่าแช่เยือกแข็งเท่านั้น บริษัทมียอดขายภายในประเทศ 60%และต่างประเทศ 40% ภายใต้ตราสินค้า “มังกรหยก” มียอดขายปัจจุบัน 1,200 ล้านบาทต่อปี โดยมีกลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าตลาดในประเทศด้วยวิธีการขนส่งผลิตภัณฑ์ทางรถห้องเย็นของผู้รับเหมาช่วงไปยังร้านสาขาของลูกค้าโดยตรง เช่น ร้านสะดวกซื้อและร้านค้ำปลีกขนาดใหญ่ สำหรับตลาดต่างประเทศ ส่งมอบด้วยตู้คอนเทนเนอร์เย็น (-18°C) โดยทางเรือ ตู้ตัวแทนจัดจำหน่ายรายใหญ่ที่อยู่ในประเทศนั้นๆ โสมเพจ คือ www.cpram.co.th

เส้นทางสู่คุณภาพ และรางวัลที่ได้รับ

ปีพ.ศ.2540	ประกาศนียบัตร HACCP/GMP จาก สอนง.อาหารและยา และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ปีพ.ศ.2542	ประกาศนียบัตร HACCP / GMP จาก จากสถาบัน SGS, ประเทศสวิสเซอร์แลนด์
ปีพ.ศ.2542	นำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้
ปีพ.ศ.2543	ประกาศนียบัตร ISO 9002 จากสถาบัน RWTUV, ประเทศเยอรมันนี

ปีพ.ศ.2543	รางวัลสถานประกอบการปลอดภัยดีเด่นด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยระดับประเทศ จากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
ปีพ.ศ.2544	ประกาศนียบัตร ISO 14001 จากสถาบัน RWTUV, ประเทศเยอรมันนี
ปีพ.ศ.2544	รางวัลเทคโนโลยีสะอาด จากกระทรวงอุตสาหกรรม
ปีพ.ศ.2544	ประกาศนียบัตร EFFIS จาก UKAS Inspection ,ประเทศอังกฤษ
ปีพ.ศ.2545	ประกาศนียบัตร มอก.18001 , จากสำนักงานรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.)
ปีพ.ศ.2545	ประกาศนียบัตร BRCประเภท Higher Level จาก LAWLAB, ประเทศอังกฤษ
ปีพ.ศ.2546	ประกาศนียบัตร ISO9001:2000 จากRWTUV, ประเทศเยอรมัน

วัตถุประสงค์ขององค์กร

บริษัทจัดตั้งขึ้นเพื่อการผลิตและจัดจำหน่ายดื่มชาแช่เยือกแข็งที่มีคุณภาพและความปลอดภัยตามมาตรฐานระดับสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วตามวิถีชีวิตสมัยใหม่

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นบริษัทชั้นนำของโลก ในด้านการผลิตและการจัดจำหน่ายดื่มชาแช่เยือกแข็ง

พันธกิจ

1. มุ่งเน้นพัฒนาการผลิตและการจัดจำหน่ายดื่มชาแช่เยือกแข็งด้วยวิทยาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. มุ่งเน้นวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
3. มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพด้วยการเสริมสร้างการเรียนรู้และยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานทุกระดับ
4. ดูแลและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบและชุมชน) อย่างเป็นธรรม
5. รับผิดชอบต่อสังคมด้วยการลดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมตลอดจนพัฒนาและสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

ค่านิยมองค์กร

บริษัทเชื่อมั่นว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้ด้วยบุคคลที่มีประสิทธิภาพร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร บริษัทจึงมีค่านิยมองค์กรยึดถือแนวปฏิบัติ 5 ประการ C-P-R-A-M ได้แก่ กิดสร้างสรรค์ (Creative-C), หมั่นสร้างผลงาน (Productive-P), สามานุชยสัมพันธ์ (Relationship-R), ทักษะที่ดี (Attitude-A), มีคุณธรรม (Moral-M) ซึ่งเป็นรากฐานความเชื่อมั่นของพนักงานทุกระดับในการทำงานร่วมกันภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทเป็นเวลา 18 ปี

วัฒนธรรมองค์กร

จากการปลูกฝังค่านิยมองค์กรให้กับพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอเนื่องผ่านระบบการนำองค์กรทำให้เกิดวัฒนธรรมขององค์กรในการทำงานร่วมกันเป็นทีมการมุ่งเน้นลูกค้าและดำเนินงานอย่างคล่องตัว ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวได้สะท้อนออกมาในการบริหารจัดการและการทำงานประจำวันของพนักงานทุกระดับ จนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสำนักวิจัยทางธุรกิจรับรู้ได้และสะท้อนกลับมาสู่บริษัทในรูปรายงานผลการวิจัยทางธุรกิจ อย่างต่อเนื่องตลอดมา

ซึ่งผู้วิจัยในฐานะผู้ที่เป็นพนักงานผู้หนึ่งของบริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด กิจการอาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็ง จึงจะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของพนักงาน บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด จึงจะขอกล่าวถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้ กิจการอาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็ง

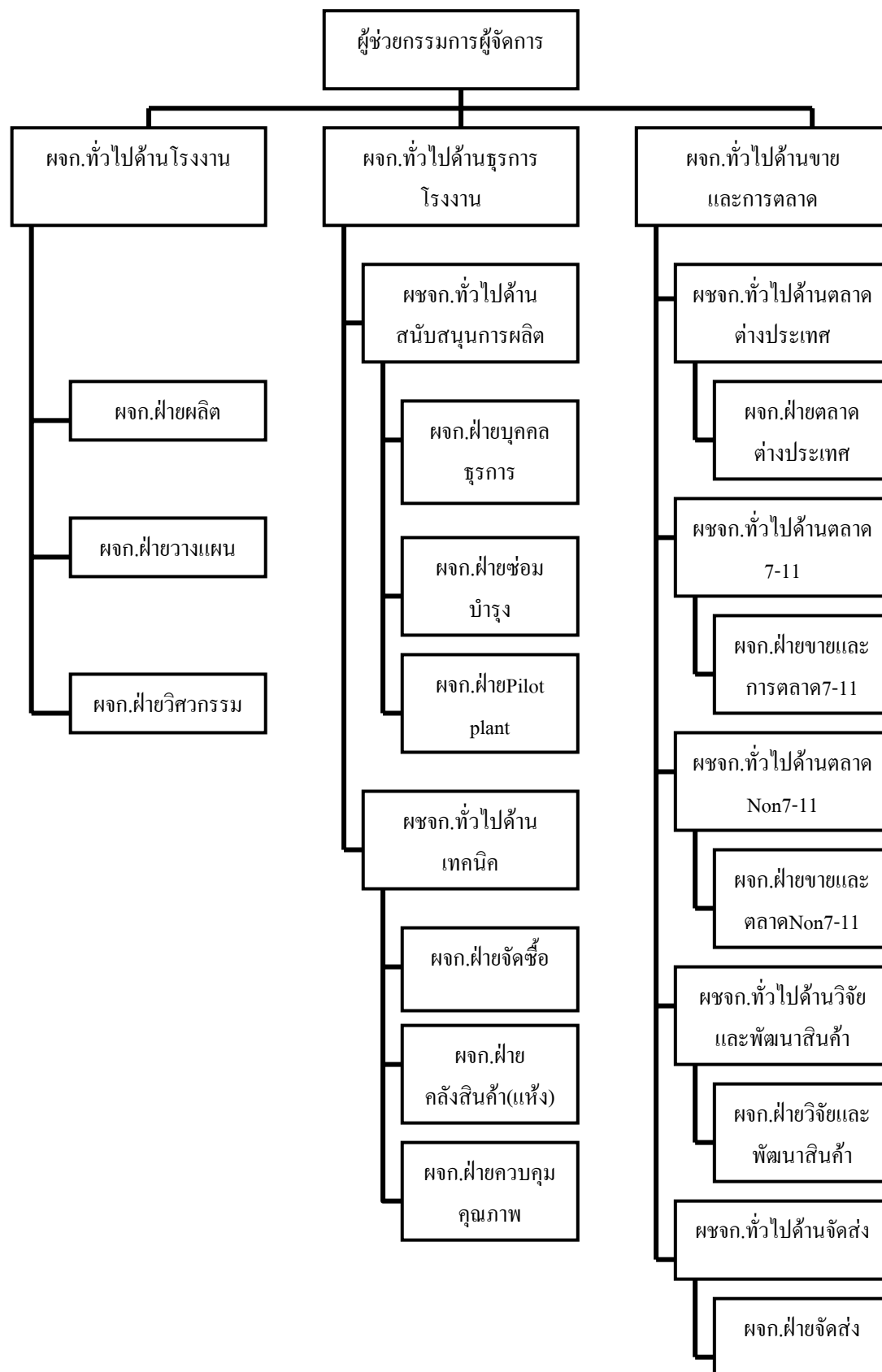
บริษัทมีพนักงานรายเดือนระดับรวมทั้งสิ้น จำนวน 450 คน มีอายุเฉลี่ย 22.78 ปี

แยกเป็นพนักงานชาย 43.55% คน หญิง 56.44% คน

ระดับการศึกษา มีดังนี้ คือ สูงกว่าปริญญาตรี 3.11 % คน, ปริญญาตรี 50.67% คน, ต่ำกว่าปริญญาตรี 46.22% คน

โดยจำแนกประเภทของพนักงาน เป็นผู้บริหารระดับสูง 3.11% คน, ระดับผู้จัดการฝ่าย 3.56 % คนระดับผู้จัดการแผนก 9.78% คน, ระดับเจ้าหน้าที่ 36 %คน, ระดับพนักงาน 47.55 %คน

โครงสร้างองค์กร



ภาพผนวกที่ ค1 โครงสร้างองค์กร