

ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี  
ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.มลฤดี สระฐาน เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยได้ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาในประเด็นต่างๆในการศึกษาและชี้แนวทางแก้ปัญหา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา รวมทั้งการแก้ไขงานให้สมบูรณ์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณบิดามารดาผู้มีพระคุณอย่างยิ่งที่สนับสนุนในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต และขอขอบพระคุณท่านผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในองค์กร ที่ให้การสนับสนุนด้านข้อมูล ให้ความช่วยเหลือ จนทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยไม่อุปสรรค

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยการจัดการ สาขาทุนมนุษย์ และการจัดการองค์กร รุ่น 18B ทุกคนที่ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร หรือมีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย

อุบลพรรณ แก่นจักร์

ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเจนซี่ ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่ง  
หนึ่ง

THE STUDY ABOUT EMPLOYEE SATISFACTION OF QUALITY WORK LIFE IN AN  
ONLINE MARKETING COMPANY

อุบลพรรณ แก่นจักร์ 5850235

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภูณ, Ph.D. (Human Resource  
Management), ศิริสุข รักถิ่น, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชา เดชะวัฒน์ ไพศาล, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ  
บุคลากร ธุรกิจเอเจนซี่ ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง จำนวน 52 คน ซึ่งมีเพศชาย จำนวน 14 คน  
และเพศหญิง จำนวน 38 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่ครอบคลุมข้อมูลใน 2  
ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตใน  
การทำงานของบุคลากร โดยการแจกแจงข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย  
(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ด้านที่  
ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ อีก 5  
รายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมาก และข้อที่ได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อยที่สุด คือ ด้าน  
ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน / บุคลากรธุรกิจเอเจนซี่ ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	<b>1</b>
<b>บทที่ 2</b> ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	<b>5</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	5
2.2 แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัยวิจัย	<b>20</b>
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	20
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย	21
3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ	21
3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	22
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิจัย	<b>24</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม	24
4.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร	29

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผลการวิจัย</b>	<b>46</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	46
5.2 อภิปรายผล	48
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	52
5.4 ข้อจำกัดสำหรับการวิจัย	54
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต	55
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>56</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>59</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>65</b>



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	22
3.2 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมาย	23
4.1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	24
4.2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	25
4.3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้	26
4.4 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ	27
4.5 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	27
4.6 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน	28
4.7 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตด้าน ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ	30
4.8 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ	32
4.9 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตด้าน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	34
4.10 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตด้าน โอกาส ในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	36
4.11 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบูรณา การทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	38

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.12 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ	40
4.13 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิต ในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตสังคม ส่วนตัว	42
4.14 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิต ในการทำงานด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	44
5.1 ภาพรวมของการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรทั้ง 8 ประการ	47

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
3.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	20
4.1 แสดงเพศของกลุ่มสำรวจ	24
4.2 แสดงอายุของกลุ่มสำรวจ	25
4.3 แสดงรายได้ของกลุ่มสำรวจ	26
4.4 แสดงสถานภาพของกลุ่มสำรวจ	27
4.5 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มสำรวจ	28
4.6 แสดงอายุงานของกลุ่มสำรวจ	29
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ	31
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ	33
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	35
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	37
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	39
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ	41
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	43
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องเป็นประโยชน์ต่อสังคม	45
5.1 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ประการ	48



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจต่างๆ ล้วนแล้วมีการแข่งขันที่สูง และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ธุรกิจแต่ละประเภทจึงควรมีการปรับตัวและพัฒนาในการประกอบธุรกิจ ซึ่งองค์กรธุรกิจโดยทั่วไปจะถือว่า ทรัพยากรบุคคล เป็นทรัพยากรที่ควรที่จะให้ความสำคัญที่สุดในองค์กรเป็นปัจจัยหลักที่จะผลักดันให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงมีความได้เปรียบในการแข่งขันและนำพาองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นตัวเริ่มต้นสำคัญที่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลงานใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กร อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าองค์กรมีวิธีการที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงาน และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถมากน้อยเพียงใด

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากลักษณะของงานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ต้องเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ที่องค์กรจัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน อันประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ความสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสามัคคีกันในการทำงาน การทำงานของบุคลากรในลักษณะทีมจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ และการปกครองบังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านสิทธิส่วนบุคคล

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้ จึงต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในองค์กร การวิจัยนี้จึงจะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซีออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง ซึ่งข้อมูลและผลจากการศึกษานี้จะนำไปใช้ให้ฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคล สามารถกำหนดแนวทางในการวางแผนทางการปฏิบัติงานหรือวางแผนแก้ไขปัญหาลักษณะที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งยังเพื่อให้องค์กรได้เกิดการ

ปรับตัวเพื่อตอบโจทย์ของพนักงานได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด และสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถและความดีให้คงอยู่กับองค์กรได้นานยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซีออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปประกอบการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้มีมาตรฐานเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 52 คน

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน แบ่งออกเป็น เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

### 1.3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Life)

- ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ
- สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ
- ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
- โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
- การบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
- สิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ
- ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
- ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### 1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2560 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560

## 1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

บุคลากร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรทุกระดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทาง สังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ ความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงาน เพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรม เมื่อ เปรียบเทียบกับลักษณะงานและการปฏิบัติงาน
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควร อยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดลอมของการทำงานที่จะทำให้สุขภาพไม่ดี ควร กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของ เสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการงาน ทั้งในเรื่องของรายได้ และตำแหน่งงาน
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง บุคลากรได้ใช้ฝีมือพัฒนา ทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำ ทายจากการทำงานของตนเอง
5. การบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ลักษณะของ ความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา
6. สิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ หมายถึง การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกรักภูมิใจในองค์การของตนเอง

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานให้สูงขึ้น (Increased productivity)

2. บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงาน การปฏิบัติงาน และปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรให้ดีขึ้น

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี่ ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

- ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### 2.2 แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

#### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เกส (Guest, 1979, อ้างถึงใน ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541: 9) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติการของบุคคลต่อการทำงานหรือผลผลิตที่เกิดขึ้นกับบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

เดลามอต และทาเคซาว่า (Delamotte and Takezawa, 1984: 2) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของคุณค่าที่พนักงานได้รับจากองค์กร ทั้งที่อยู่ในรูปวัตถุ และมีใช้วัตถุ ซึ่งสิ่งที่ได้รับเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน และแรงจูงใจในการทำงาน

โรเนน (Ronen, 1984: 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และสังคมวิทยาในสถานที่ทำงาน

เวอร์เทอร์และเดวิส (Werther and Davis, 1989: 446-452) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การมีการบังคับบัญชาที่ดี มีสภาพการทำงานที่ดี มีสวัสดิการต่างๆ มีรายได้ที่ดี มีงานที่น่าสนใจ งานที่ทำหาย และได้รับรางวัลจากงานนั้น

แฮกแมนและซัทเทิล (Hackman and Suttle, 1977: 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่สนองความผาสุก และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร

ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985: 198-199) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของพนักงานซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน

วอลตัน (Walton, 1973, อ้างถึงใน สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา, 2541: 21) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม

เดวิส และนิวสตรอม (Davis & Newstrom, 2002: 244 อ้างถึงใน ถัดดาวินธ์ สกุลสุข, 2550: 13) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นเรื่องของความชอบ หรือไม่ชอบ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของคนเรา โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนา สภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจขององค์กร

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2530: 155) ได้รวบรวมและให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากรซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530: 20-30) ได้รวบรวมและให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ชีตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ศักดิ์นา บุญเปี่ยม (2542: 21) ได้รวบรวมและให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน และสุขภาพจิตที่ดี ได้รับประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544: 7) ได้รวบรวมและให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมี

ความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ประไพพร สิงหเดช (2538: 11) ได้สรุปไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงาน อันเนื่องมาจากประสบการณ์ทำงานในองค์กร

จากความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมต่างๆในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน และประสิทธิผลของงาน

### 2.1.2 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1973, อ้างถึงใน มณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง, 2541: 12) เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ชัดเจนทั้งด้านรูปธรรมและนามธรรม ทำให้สามารถวัดได้เชิงปริมาณและเชิงพฤติกรรมได้ง่าย ซึ่งแบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ (Safety and Healthy Working Conditions) คือ การจัดสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในการทำงาน และส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการทำงานให้ปลอดภัยต่อสุขภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอันตรายในการทำงาน

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth and Security) คือ พนักงานได้สามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงาน องค์กรรักษาหรือเพิ่มความสามารถพนักงาน และจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต องค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน ส่วนความมั่นคง คือ ความรู้สึกมั่นใจ มั่นคงในงานว่าบริษัทไม่ล้มละลายทำให้ต้องหางานใหม่ หรือพนักงานมั่นใจได้ว่า ไม่สามารถถูกให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิด

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความรู้ค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน พนักงานทุกคนมีความเสมอภาคในโอกาส ความก้าวหน้า มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมือคดและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. สิทธิในการทำงาน (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิส่วนตัว ไม่ถูกแทรกแซงเรื่องพฤติกรรมส่วนตัวเมื่ออยู่นอกเวลางาน มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นขัดแย้ง โดยไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเสมอภาคในการได้รับรางวัลต่างๆ เท่าเทียมกัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนเองได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Comings, 1985: 199-200) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอสอดคล้องกับมาตรฐานสังคม และเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สถานที่ทำงานที่ถูกละเลยลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environmental) คือ การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตราย และไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ



3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ พิจารณาจากลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะ และความสามารถหลากหลาย งานที่มีลักษณะเฉพาะตัว งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (Growth) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่ง ได้รับโอกาสในการขยายขีดความสามารถ การได้พัฒนาทักษะความรู้ และมีความมั่นคงในอาชีพ

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) คือ การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) คือ ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยรวม มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

เลวิน (Lewin, อ้างถึงใน สุวดี อานวนงษ์วิวัฒน์, 2544: 17) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ (pay and benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (conditions of employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (employment stability)
4. การควบคุมการทำงาน (control of work)
5. การปกครองตนเอง (autonomy)
6. การยอมรับ (recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relations with supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (appeals procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (adequacy of resources to get work done)

## 10. ความอาวุโส (seniority in employment)

เดลามอต และทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa, 1984: 11) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมายที่เป็นแนวปฏิบัติ (traditional goals) เป็นเป้าหมายที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยวิธีการใหม่ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ตลอดจนผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม

2. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (fair treatment at work) คือ ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้องค์การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็นแรงงานเพศหญิง หรือเพศชาย

3. อำนาจในการตัดสินใจ (influence of decisions) การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความสามัคคี และลดความแตกแยก

4. ความท้าทายของงาน (challenge of work content) งานที่ต้องมีความท้าทายให้คนงานเกิดความรู้สึกต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จให้ได้ เมื่อทำสำเร็จจะได้รับผลตอบแทนจากความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

5. ชีวิตการทำงาน (work life) คือ การทำงานที่เป็นการพัฒนาชีวิตการทำงานของบุคคลตลอดช่วงอายุงาน โดยมีความสัมพันธ์กับชีวิตครอบครัวและสังคม กล่าวคือ ชีวิตการทำงาน ครอบครัว และสังคมจะต้องมีความสมดุลกัน

วิภากร มาพบสุข (2540: 19) อธิบายว่าค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม (Fair Pay) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลัก “ทำงานเท่ากัน เงินเท่ากัน” (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้กลยุทธ์การบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับพนักงานทุกคน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรมาประกอบด้วย

### 2.1.3 ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลากหลายทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายไปด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรมทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์การ

แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ.1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้น ได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ.1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาสนในการทำงานที่เสมอภาคและมีแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์การและการเพิ่มประสิทธิผลโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541: 14)

แฮคแมนและซัตเทิล (Hackman and Suttle, 1977, อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 18) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการทำงานมากมาย คือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้ยังช่วยเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

## 2.2 แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานที่กระทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ ดังนี้

Edwin A. Locke (1976: 1342) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลๆ หนึ่ง หรือประสิทธิผลในงานของบุคคลๆ หนึ่ง

Feldman & Arnold (1983, อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550: 9) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

Good (1973, อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหรณ, 2550:9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

Morse (1955: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ความเครียดจะส่งผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้ว ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป และเกิดเป็นความพึงพอใจขึ้นทดแทน

Smith and Wakeley (1972, อ้างถึงใน นันทา รัตพันธุ์, 2541: 9) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ อันแสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการสนองตอบทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเพียงใด

Strauss and Sayles (1960: 119) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้ คำนิยามนี้เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงาน

แก้ว แจ่มประจักษ์ (2537: 15, อ้างถึงใน ชานินทร์ สิทธิบุญชู, 2545: 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น ได้รับความผลตอบแทนมากขึ้น ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ

กิติมา บริดีติลล (2539: 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จอมพล พิเศษกุล (2537: 13) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตือรือร้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้าน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

ชร สุนทรายุทธ (2553: 111) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก  
รวมๆ ของบุคคลต่อการทำงานในทางด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับผลตอบแทนเกิดความ  
พึงพอใจ เกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2533: 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง  
ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง  
โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ  
นั่นเอง

เสถียร เหลืองอร่าม (2519, อ้างถึงใน ฉัฐวราธร ศุภลาภ, 2543: 11) ให้ความหมายไว้ว่า  
ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่  
คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดี เป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดความพึง  
พอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้น เมื่อคนมี  
ความรู้สึกว่า ประสบผลสำเร็จในการทำงานที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้า  
ในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานสามารถออกแบบรายงาน ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึง  
พอใจในงานได้แล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติมี  
ความเต็มใจ และพร้อมที่จะทำงานมากขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจใน  
การทำงาน เนื่องจากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม ลดความตึงเครียด  
ในการทำงานให้น้อยลง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจและเต็มใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

เราสามารถแบ่งทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 รูปแบบ คือ

1. เชิงเนื้อหา (Contents Theories) อธิบายถึงเนื้อหาของงาน เน้นความท้าทาย ความ  
เจริญก้าวหน้า โอกาส และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน
2. เชิงกระบวนการ (Process Theories) อธิบายถึงกระบวนการในการทำงาน ไม่เน้น  
ที่การทำงานโดยตรง แต่ค่อนข้างที่จะเน้นที่การรับรู้ ความเข้าใจที่มีต่อการทำงาน และการตัดสินใจ  
สามารถแบ่งออกเป็นทฤษฎีต่างๆ ได้ดังนี้

**ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)**

มาสโลว์ (Maslow, 1954) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักตื่นตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรกๆที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมามาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการดังต่อไปนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical Needs) คือ ความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการจับถ้ำ ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกายและความต้องการการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการการคุ้มครอง ปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and Love Needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and Understand) คือ ความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self-Actualization Needs) ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึ “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุดคือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงคืนรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับ ตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราบใดที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือคนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวนี้พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่คืนรนเพื่อใฝ่หาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5,6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกายได้รับการตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายใจ เพื่อสนองความต้องการทางความรัก หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

### ทฤษฎี ERG (ERG Theory: Existence Relatedness Growth Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่างดังนี้

- 2.1 ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัยความปลอดภัยทางร่างกาย
- 2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน
- 2.3 การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับการยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิต ความเจริญก้าวหน้าซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ต้องการนี้ประกอบด้วย การท้าทายอิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959) เป็นนักจิตวิทยาที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน โดยระบุปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความ

พอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่ามีฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดียิ่ง กับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และนโยบายการบริหารงานบุคคล
2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่ามีผู้บริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา
4. ภาวะการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของการทำงาน
5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสม
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
7. ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
9. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ที่ดี
10. ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง



จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอยู่แตกต่างกันในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารจะพบว่าการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกัน บางคนมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าคนอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแรงจูงใจในการทำงาน ได้รับผลกระทบจากปัจจัยในที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ได้แก่ ความสนใจ ทักษะ และความต้องการ ในความเป็นจริงพบว่าคนที่ทำงานหรือกระทำกิจกรรมที่ตนเองชอบหรือสนใจ มักจะยินดีหรือทุ่มเทความพยายามให้กับงานหรือกิจกรรมนั้นๆ มากกว่าการทำงานที่ตนไม่สนใจ จึงกล่าวได้ว่าความสนใจและทักษะที่ดีมีต่องานมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเฉพาะมิติความพึงพอใจในการทำงานใน 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนหรือรายได้ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในลักษณะงานและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำเกือบพอๆ กัน ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจ ได้แก่ การสนับสนุนของครอบครัว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลของความคาดหวังที่ได้รับจากการทำงาน

ณชยา ภกภูติวัฒน์ (2552: 117) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการ กรมป่าไม้ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงานราชการในสำนักงานเลขานุการกรมป่าไม้ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ผู้มีอายุน้อยกว่า 50 ปี และฝ่ายที่สังกัดกับปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ลักษณะงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การที่มีความเป็นมิตรต่อกันมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการ กรมป่าไม้ ส่วนปัจจัยอายุการทำงานและสถานภาพการทำงานนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การ จึงควรให้ความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอายุ ฝ่ายที่สังกัดลักษณะงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากขึ้น เพราะปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆ เช่น

สถานที่ อุปกรณ์ ระบบการจัดการ และค่าตอบแทนหรือรางวัล ก็ควรปรับปรุงพัฒนาเช่นกัน เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานเลขานุการ กรมป่าไม้ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมากขึ้นกว่าปัจจุบัน

ปราณี เลาหพิบูลย์กุล (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตกับงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และด้านสังคมสัมพันธ์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค และด้านความก้าวหน้า จัดอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงานและวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งการทำงาน และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

กนกวรรณ มีปลั่ง (2548) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร ดังนั้นจึงเตรียมความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ทำงานแก่บุคลากรอย่างเต็มที่ ทั้งการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการรักษาความสะอาดเพื่อให้ถูกสุขอนามัยรวมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรรู้สึกสบายใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

ผจญ เกลิมสาร (2540: 67-69) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง: ศึกษากรณี โรงงานนิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับพอใช้ ร้อยละ 42.50 และระดับดี ร้อยละ 30 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีระบบความปลอดภัยในการทำงานดี และปัญหาสิ่งคุกคามสุขภาพน้อย ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับพนักงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่สภาวะทางอารมณ์ส่วนใหญ่มีอาการวิตกกังวลและเครียดเป็นบางครั้ง และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า อายุ การสนับสนุนของครอบครัว ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา การศึกษาคูงาน ฝึกอบรมและเข้าร่วมสัมมนา ตลอดจนความคาดหวังผลจากการทำงาน ปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุภาวดี เตชะงามวงศ์ (2551: 117) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร  
หน่วยงานสนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช โดย  
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับ สูงมาก  
จำนวน 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการทำงานการยอมรับและการมีส่วนร่วมในองค์กร  
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเกียรติภูมิในอาชีพความภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม  
ส่วนด้านอื่นที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน  
โรงพยาบาลศิริราชจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ สภาพการจ้าง  
พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแผนกงาน  
ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานที่เกี่ยวข้องข้างต้นแล้ว จะเห็นว่ามีทั้ง  
แนวความคิดที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามการทำวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะใช้ ทฤษฎี  
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ทั้ง 8 ประการ ของวอลตัน (Walton) เป็นตัวบ่งชี้  
ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง  
เนื่องจากมีความครอบคลุมใกล้เคียงกับสภาพที่เป็นจริงมากกว่าแนวความคิดอื่น ซึ่งลักษณะทั้ง 8  
ประการ ประกอบไปด้วย

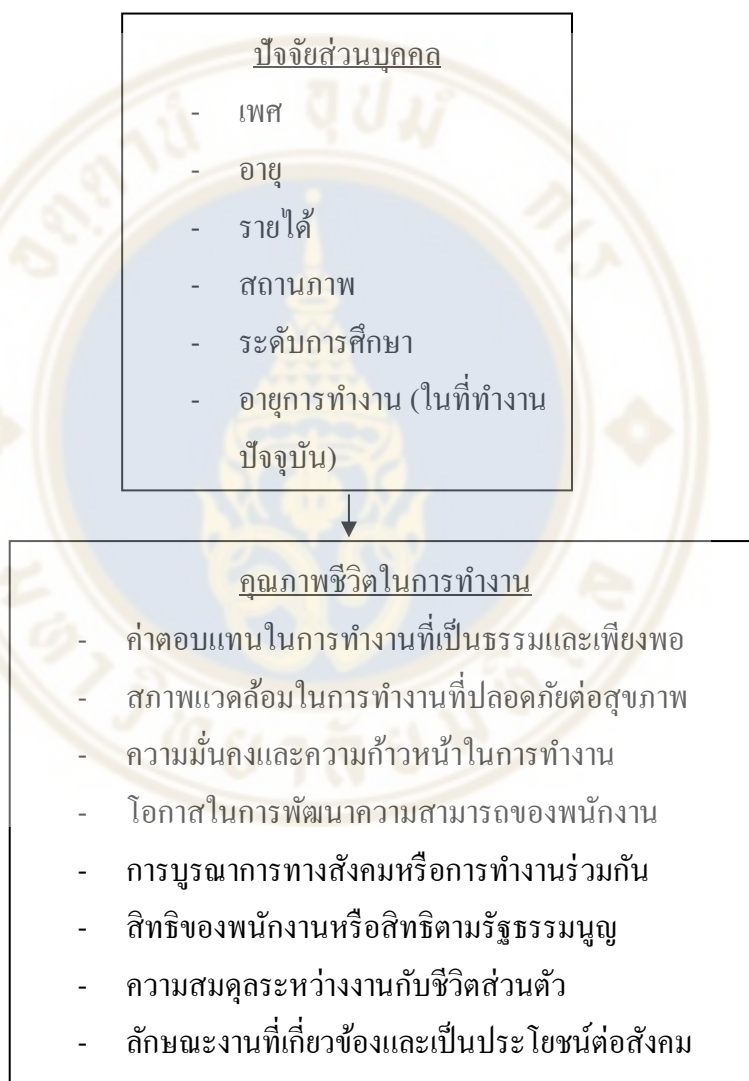
1. ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. สิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สุดท้ายนี้ ลักษณะ 8 ประการนี้เองที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีการดำเนินชีวิตที่มี  
ความสุขเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลได้ทุกขั้นตอน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย

#### 3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยตนเอง รูปแบบสอบถามเป็นแบบ (Multiple Choice) แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบมากที่สุดและแบบลิเคิร์ต (Likert) มาตรการส่วนการประเมินค่า (Rating Scale)

#### 3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร ตำราเรียน หนังสือ รายงานผลการวิจัย บทความ การสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามของ (Walton, 1973) และพัฒนาขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. รายได้
4. สถานภาพ
5. ระดับการศึกษา
6. อายุการทำงาน (ในที่ทำงานปัจจุบัน)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Questions) แบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
5. การบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. สิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สามารถดูรายละเอียดของแบบสอบถามได้ในภาคผนวก

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาโดยใช้ตัวสถิติ ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage), จำนวน, ความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำมาสรุปให้ทราบถึงลักษณะของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน

3.3.2 เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดระดับและเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถาม ตามแบบมาตราวัดของ Likert ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 มาตรฐาน มีการให้ค่าคะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

มาตรการประเมินค่า	คะแนนข้อคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

**ตารางที่ 3.2** แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมายการจัดลำดับแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4.50 – 5.00	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับ อยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับ อยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับ อยู่ในระดับน้อยที่สุด



## บทที่ 4

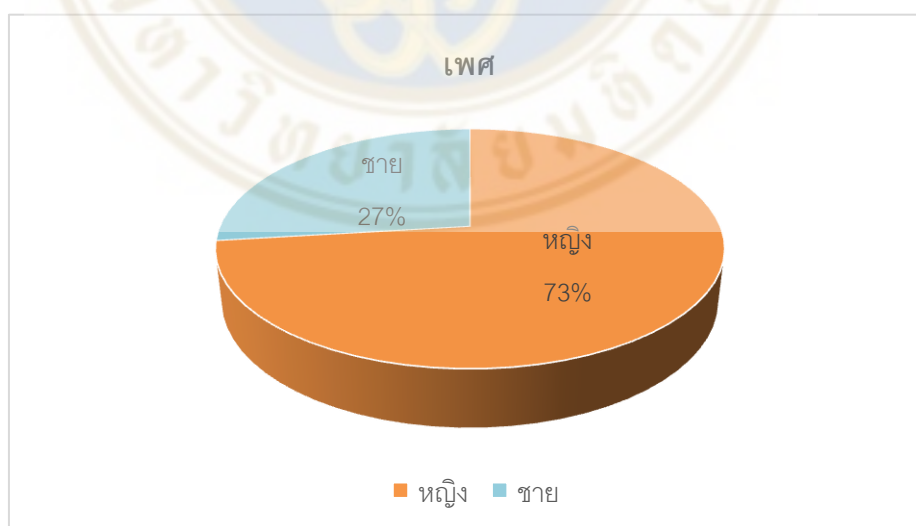
### ผลการวิจัย

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง จำนวน 52 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อายุการทำงาน (ในที่ทำงานปัจจุบัน) โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
หญิง	38	73%
ชาย	14	27%
รวม	52	100%



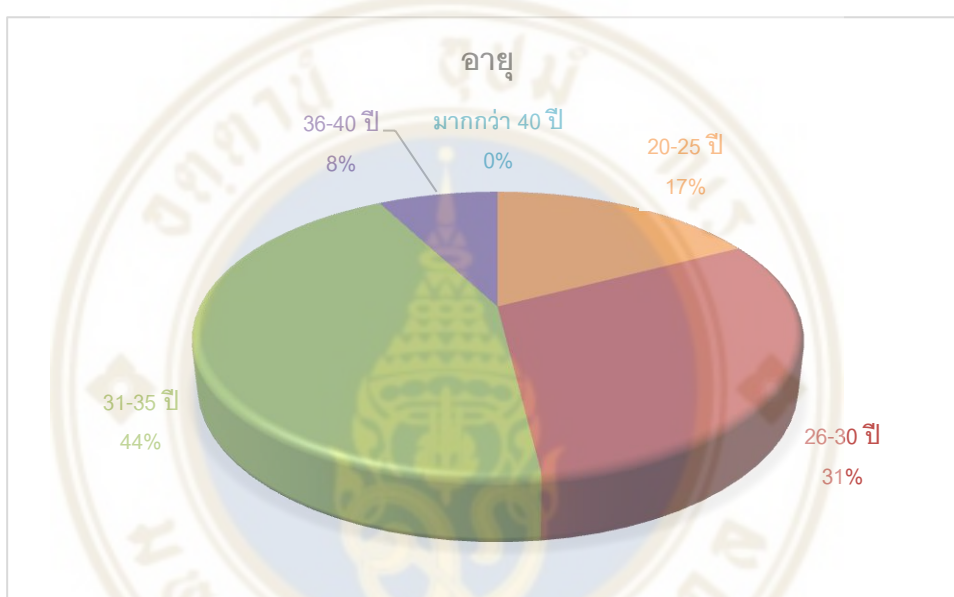
ภาพที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

จากตารางที่ 4.1 และภาพที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และเป็นเพศชายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27



**ตารางที่ 4.2** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

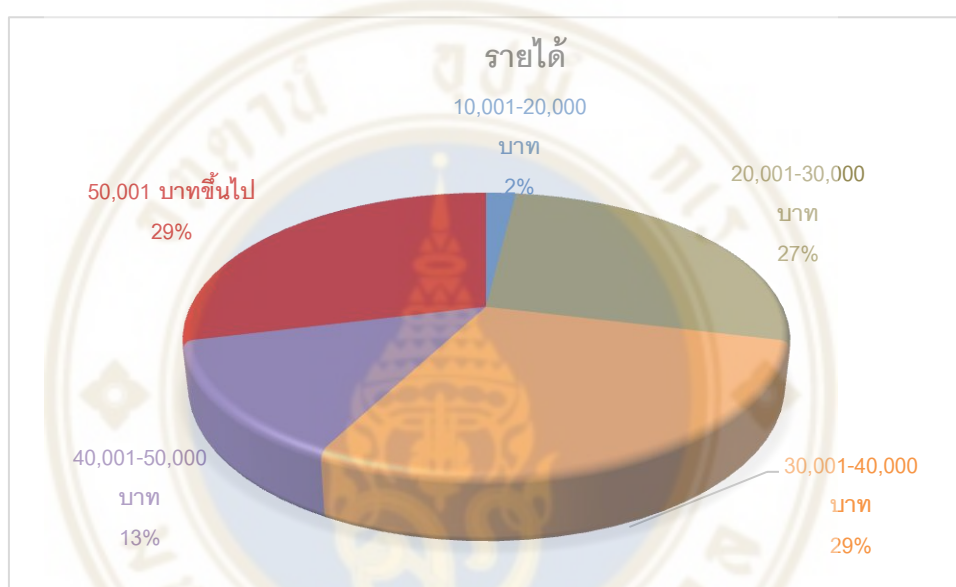
อายุ	ความถี่	ร้อยละ
20-25 ปี	9	17%
26-30 ปี	16	31%
31-35 ปี	23	44%
36-40 ปี	4	8%
มากกว่า 40 ปี	0	0%



**ภาพที่ 4.2** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ จากตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 31-35 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาได้แก่ อายุ 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ช่วงอายุ 20-25 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และสำหรับอายุมากกว่า 40 ปี นั้นไม่พบในการทำแบบสอบถามครั้งนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้

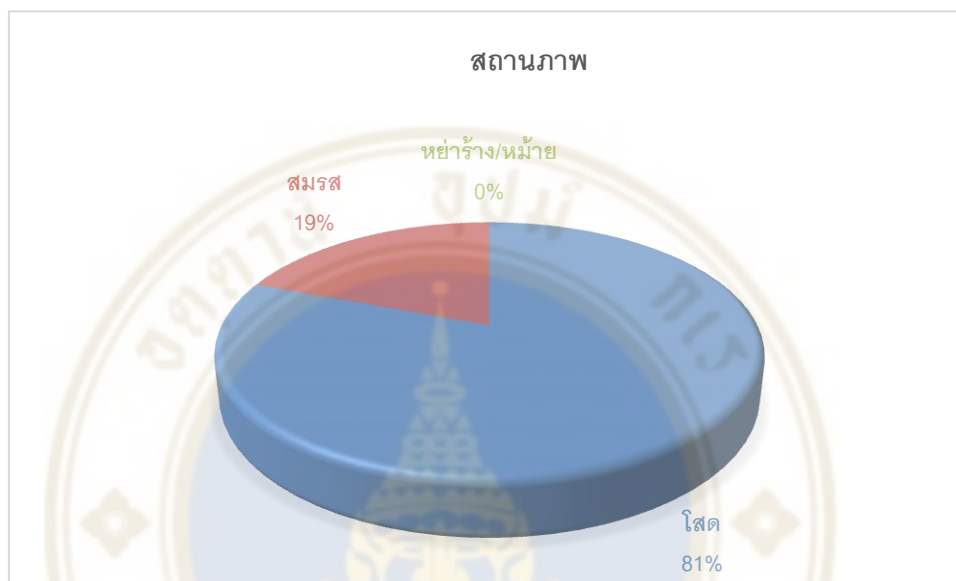
รายได้	ความถี่	ร้อยละ
10,001-20,000 บาท	1	2%
20,001-30,000 บาท	14	27%
30,001-40,000 บาท	15	29%
40,001-50,000 บาท	7	13%
50,001 บาท	15	29%



ภาพที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ จากตารางที่ 4.3 และภาพที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คนเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27 40,001-50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ

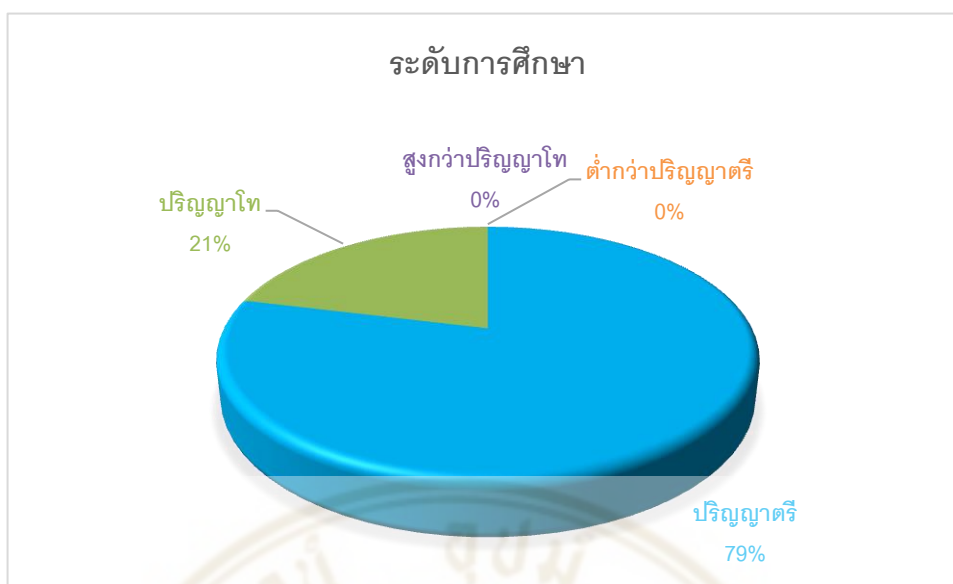
สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
โสด	42	81%
สมรส	10	19%
หย่าร้าง/หม้าย	0	0%



ภาพที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ จากตารางที่ 4.4 และภาพที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 81 และรองลงมาเป็นสถานภาพสมรส จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ส่วนสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ไม่พบในการทำแบบสอบถามครั้งนี้

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

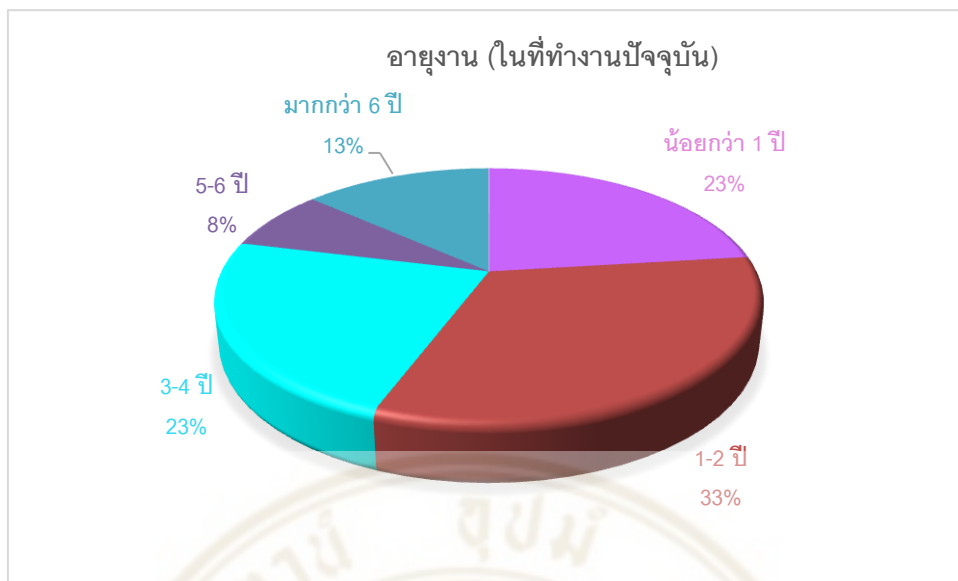
ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0%
ปริญญาตรี	41	79%
ปริญญาโท	11	21%
สูงกว่าปริญญาโท	0	0%



**ภาพที่ 4.5** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษาจากตารางที่ 4.5 และภาพที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 79 และรองลงมาเป็นระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ส่วนระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาโท ไม่พบในการทำแบบสอบถามครั้งนี้

**ตารางที่ 4.6** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน (ในที่ทำงานปัจจุบัน)

อายุงาน (ในที่ทำงานปัจจุบัน)	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	23%
1-2 ปี	17	33%
3-4 ปี	12	23%
5-6 ปี	4	8%
มากกว่า 6 ปี	7	13%



ภาพที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน (ในที่ทำงานปัจจุบัน) จากตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และรองลงมาได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี และ 3-4 ปี จำนวนช่วงละ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23 มากกว่า 6 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และ 5-6 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8

#### 4.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร

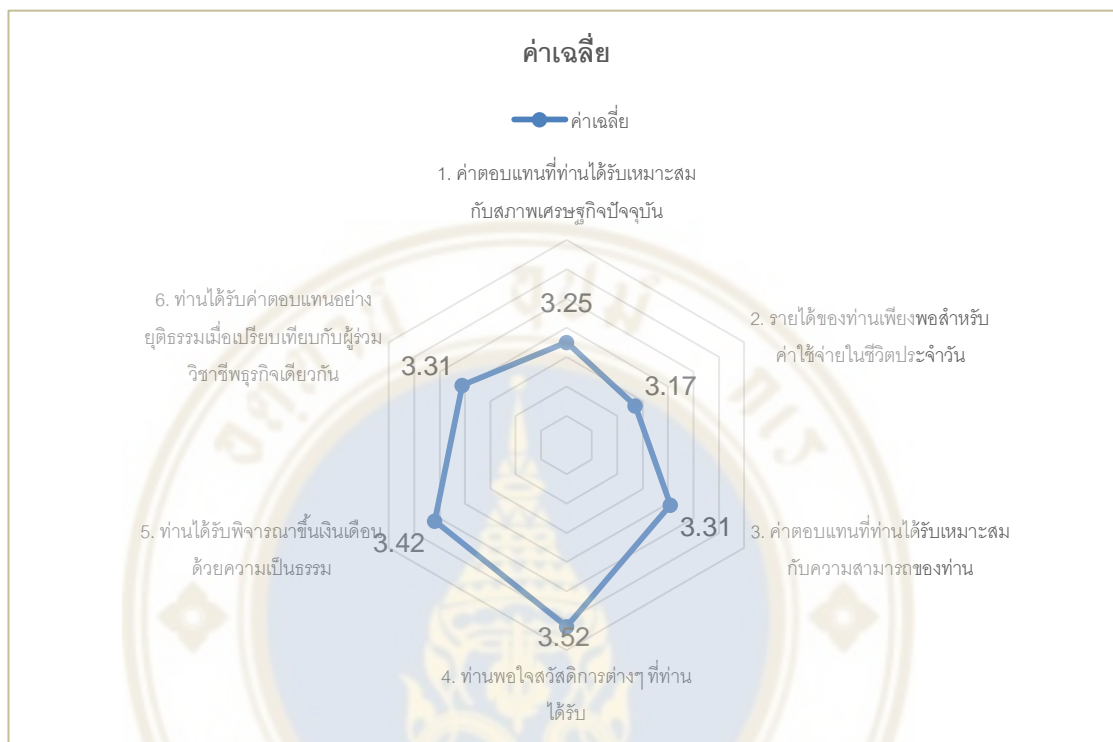
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง จำนวน 52 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผล ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ

ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)			
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	0	14	12	25	1	3.25	0.87	ปานกลาง
2. รายได้ของท่านเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	3	10	14	25	0	3.17	0.93	ปานกลาง
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	2	6	19	24	1	3.31	0.84	ปานกลาง
4. ท่านพอใจสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับ	2	7	9	30	4	3.52	0.95	มาก
5. ท่านได้รับพิจารณาขึ้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม	1	2	25	22	2	3.42	0.72	ปานกลาง
6. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพธุรกิจเดียวกัน	0	6	25	20	1	3.31	0.69	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>3.33</b>	<b>0.84</b>	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ บุคลากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.33$ , S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านพอใจสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับ ( $\bar{x} = 3.52$ , S.D. = 0.95) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อท่านได้รับพิจารณาขึ้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม ( $\bar{x} = 3.42$ , S.D. = 0.72) ถัดมาข้อค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน และข้อท่านได้รับค่าตอบแทนอย่าง

ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพธุรกิจเดียวกัน ทั้งคู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่  $\bar{x} = 3.31$  ข้อ  
คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.25$ , S.D. = 0.87) และสุดท้าย  
ข้อรายได้ของท่านเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ( $\bar{x} = 3.17$ , S.D. = 0.93)



**ภาพที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านคำตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.17 – 3.52 จากคะแนนเต็ม 5

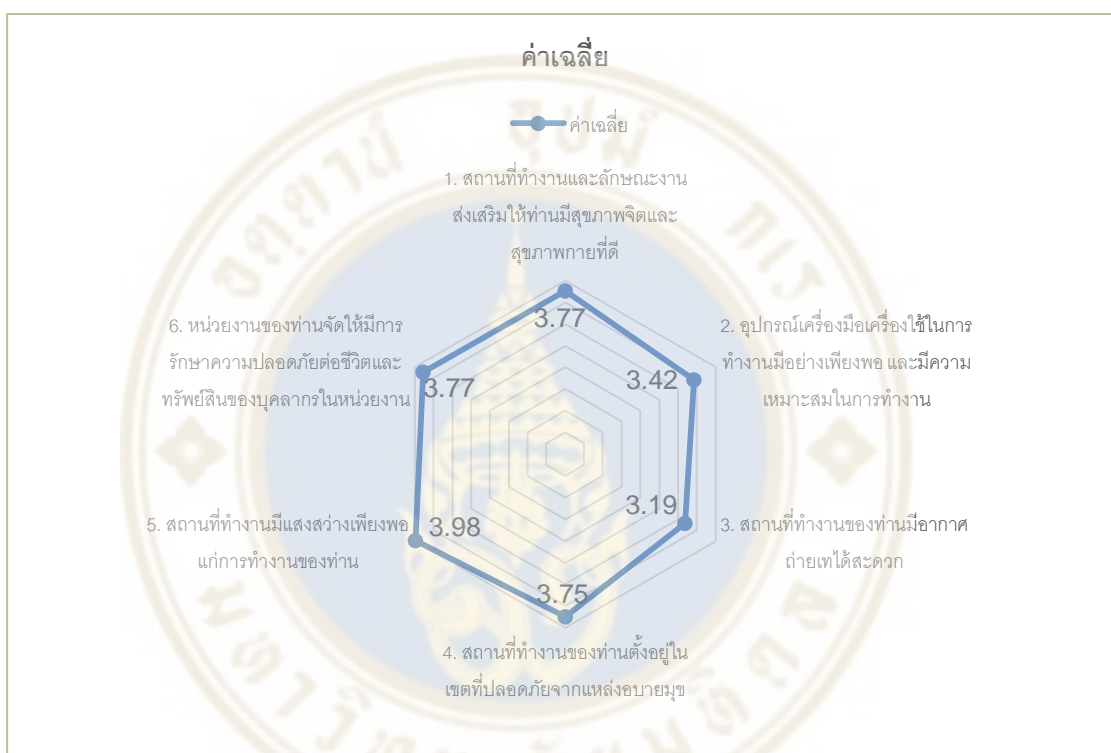
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)			
1. สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี	1	3	12	27	9	3.77	0.87	มาก
2. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการทำงาน	3	7	10	29	3	3.42	0.99	ปานกลาง
3. สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	1	14	14	20	3	3.19	0.96	ปานกลาง
4. สถานที่ทำงานของท่านตั้งอยู่ในเขตที่ปลอดภัยจากแหล่งอบายมุข	0	4	9	35	4	3.75	0.70	มาก
5. สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงานของท่าน	2	2	3	33	12	3.98	0.89	มาก
6. หน่วยงานของท่านจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรในหน่วยงาน	1	2	12	30	7	3.77	0.80	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.65</b>	<b>0.87</b>	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ บุคลากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อสถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงานของท่าน ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.89) มีระดับความคิดเห็นมาก



ที่สุด รองลงมา คือ ข้อเสนอที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี และข้อเสนอหน่วยงานของท่านจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งคู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่  $\bar{x} = 3.77$  ข้อเสนอที่ทำงานของท่านตั้งอยู่ในเขตที่ปลอดภัยจากแหล่งอบายมุข ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D. = 0.70) ข้อเสนออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.42$ , S.D. = 0.99) และสุดท้ายข้อเสนอที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ( $\bar{x} = 3.19$ , S.D. = 0.96)



ภาพที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.19 – 3.98 จากคะแนนเต็ม 5

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)			
1. ในแผนกของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	2	6	24	16	4	3.27	0.90	ปานกลาง
2. หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน	3	3	17	21	8	3.54	1.01	มาก
3. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น	1	2	12	31	6	3.75	0.78	มาก
4. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3	4	19	20	6	3.42	0.99	ปานกลาง
5. ท่านมีโอกาสได้ทำหน้าที่ที่มีอำนาจในการตัดสินใจของงาน	1	4	17	26	4	3.54	0.82	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.50</b>	<b>0.90</b>	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน บุคลากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ , S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D. = 0.78) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อหัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านในการ

แสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน และข้อท่านมีโอกาสได้ทำหน้าที่ที่มีอำนาจในการตัดสินใจของงาน ทั้งคู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน  $\bar{x} = 3.54$  ข้อท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน ( $\bar{x} = 3.42$ , S.D. = 0.99) และสุดท้ายข้อในแผนกของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ ( $\bar{x} = 3.27$ , S.D. = 0.90)



ภาพที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.27 – 3.75 จากคะแนนเต็ม 5

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน

โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ แน่ใจ (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)			
1. ท่านได้รับการอบรมความรู้ใน หลักสูตรต่างๆ และเทคโนโลยี ใหม่ๆ อยู่เสมอ	1	7	21	20	3	3.33	0.85	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่าง เต็มที่	1	5	12	30	4	3.60	0.84	มาก
3. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาส ให้ท่านได้แสดงความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	0	1	12	27	12	3.96	0.73	มาก
4. ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองใน การปฏิบัติงาน	0	3	10	25	14	3.96	0.83	มาก
5. ท่านได้รับโอกาสให้รับผิดชอบ งานนอกเหนือจากงานประจำที่ ปฏิบัติอยู่	0	4	17	24	7	3.65	0.81	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.70</b>	<b>0.81</b>	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน บุคลากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.70$ , S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน และหัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งคู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน  $\bar{x} = 3.96$  รองลงมา คือ ข้อท่านได้รับโอกาสให้รับผิดชอบงานนอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D. = 0.81) ข้อท่านมีโอกาสด้านการ

ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{x} = 3.60$ , S.D. = 0.84) และสุดท้ายข้อท่านได้รับการอบรมความรู้ในหลักสูตรต่างๆ และเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ ( $\bar{x} = 3.33$ , S.D. = 0.85)



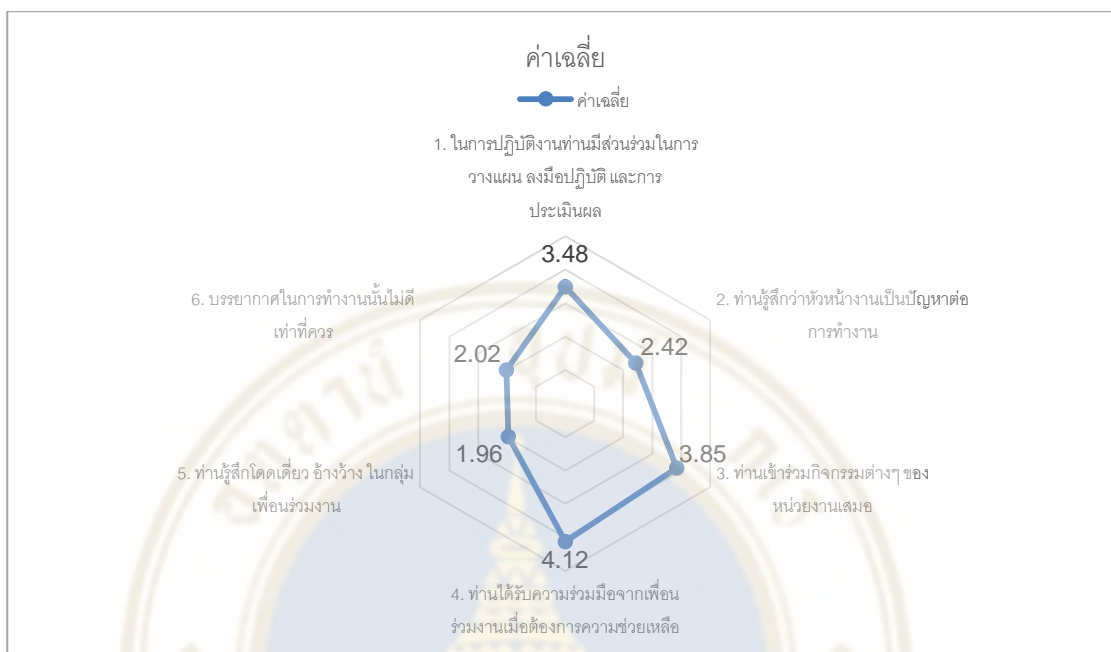
**ภาพที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.33 – 3.96 จากคะแนนเต็ม 5

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)			
1. ในการปฏิบัติงานท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล	0	8	13	29	2	3.48	0.80	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัญหาต่อการทำงาน	14	16	11	8	3	2.42	1.20	น้อย
3. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ	0	1	13	31	7	3.85	0.66	มาก
4. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	0	0	7	32	13	4.12	0.61	มาก
5. ท่านรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	17	23	9	3	0	1.96	0.85	น้อย
6. บรรยากาศในการทำงานนั้นไม่ดีเท่าที่ควร	17	21	10	4	0	2.02	0.91	น้อย
<b>รวม</b>						<b>2.97</b>	<b>0.84</b>	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน บุคลากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.97$ , S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ข้อท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D. = 0.66) ถัดมาข้อในการปฏิบัติงานท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล ( $\bar{x} = 3.48$ , S.D. = 0.80)

ข้อท่านรู้สึกหัวหน้ทำงานเป็นปัญหาต่อการทำงาน ( $\bar{x} = 2.42$ , S.D. = 1.20) ข้อบรรยากาศในการทำงานนั้น ไม่ดีเท่าที่ควร ( $\bar{x} = 2.02$ , S.D. = 0.91) และสุดท้ายข้อท่านรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 1.96$ , S.D. = 0.85)



ภาพที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 1.96 – 4.12 จากคะแนนเต็ม 5

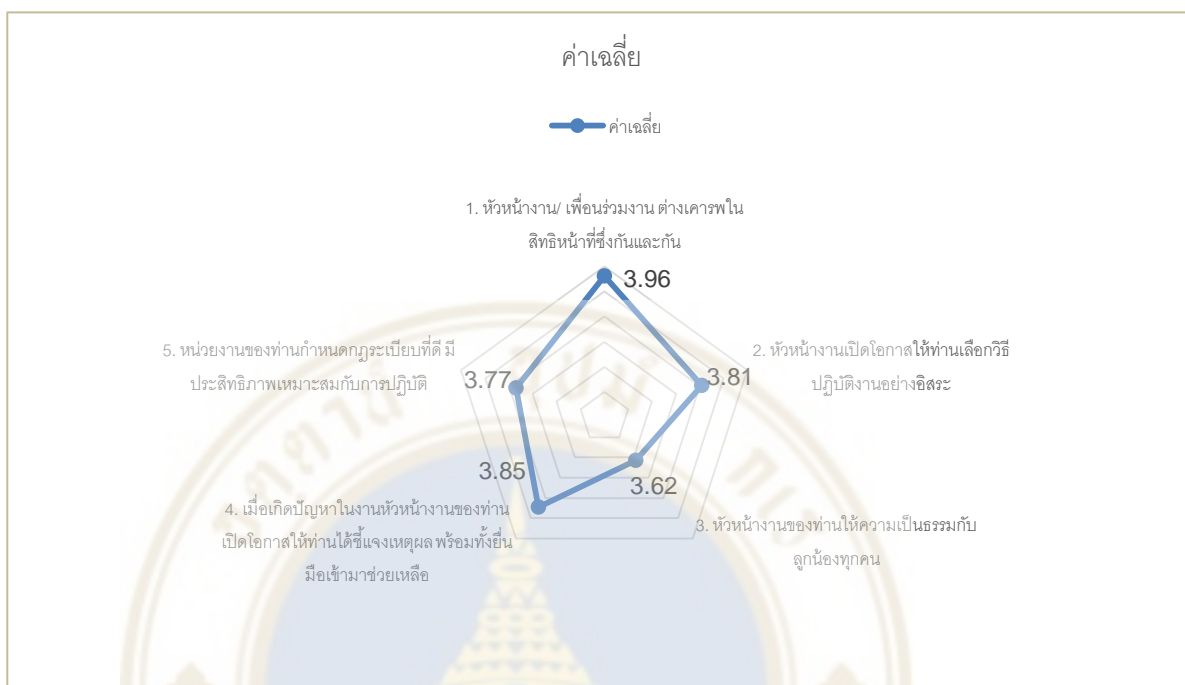
ตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ

สิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)			
1. หัวหน้างาน/ เพื่อนร่วมงาน ต่างเคารพในสิทธิหน้าที่ซึ่งกันและกัน	0	2	8	32	10	3.96	0.71	มาก
2. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงานอย่างอิสระ	1	2	14	24	11	3.81	0.88	มาก
3. หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคน	3	2	16	22	9	3.62	1.00	มาก
4. เมื่อเกิดปัญหาในงานหัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจงเหตุผล พร้อมทั้งยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือ	2	1	10	29	10	3.85	0.89	มาก
5. หน่วยงานของท่านกำหนดกฎระเบียบที่ดี มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติ	2	1	12	29	8	3.77	0.87	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.80</b>	<b>0.87</b>	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ บุคลากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ , S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อหัวหน้างาน/ เพื่อนร่วมงาน ต่างเคารพในสิทธิหน้าที่ซึ่งกันและกัน ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ข้อเมื่อเกิดปัญหาในงานหัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจงเหตุผล พร้อมทั้งยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D. = 0.89) ถัดมาข้อหัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงานอย่างอิสระ ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D. = 0.88) ข้อหน่วยงานของท่านกำหนดกฎระเบียบที่ดี มีประสิทธิภาพ



เหมาะสมกับการปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D. = 0.87) และสุดท้ายข้อหัวหน้างานของท่านให้ความเป็น  
 ธรรมกับลูกน้องทุกคน ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D. = 1.00)

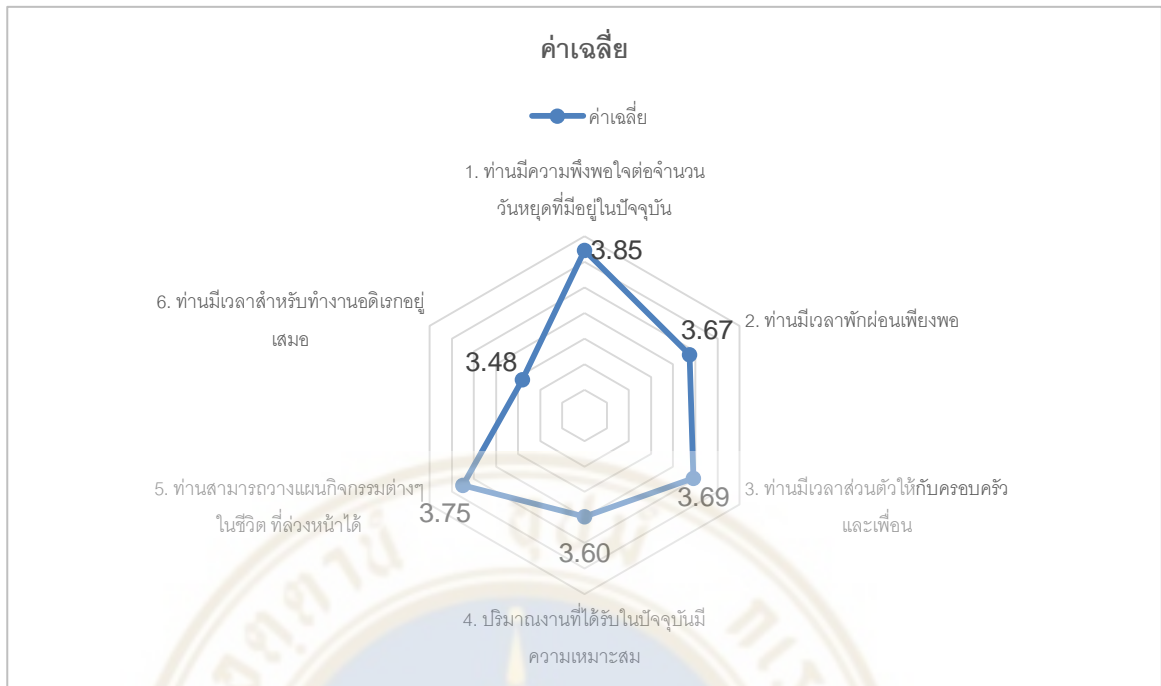


ภาพที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.62 – 3.96 จากคะแนนเต็ม 5

ตารางที่ 4.13 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)			
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน	1	4	8	28	11	3.85	0.91	มาก
2. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ	1	6	9	29	7	3.67	0.91	มาก
3. ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและเพื่อน	2	5	6	33	6	3.69	0.93	มาก
4. ปริมาณงานที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม	2	2	15	29	4	3.60	0.84	มาก
5. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตที่ล่วงหน้าได้	0	4	12	29	7	3.75	0.78	มาก
6. ท่านมีเวลาสำหรับทำงานอดิเรกอยู่เสมอ	3	6	12	25	6	3.48	1.03	ปานกลาง
รวม						3.67	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว บุคลากรมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D. = 0.91) รองลงมาคือ ข้อท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตที่ล่วงหน้าได้ ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D. = 0.78) ถัดมาข้อท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและเพื่อน ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D. = 0.93) ข้อท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D. = 0.91) และสุดท้ายข้อท่านมีเวลาสำหรับทำงานอดิเรกอยู่เสมอ ( $\bar{x} = 3.48$ , S.D. = 1.03)

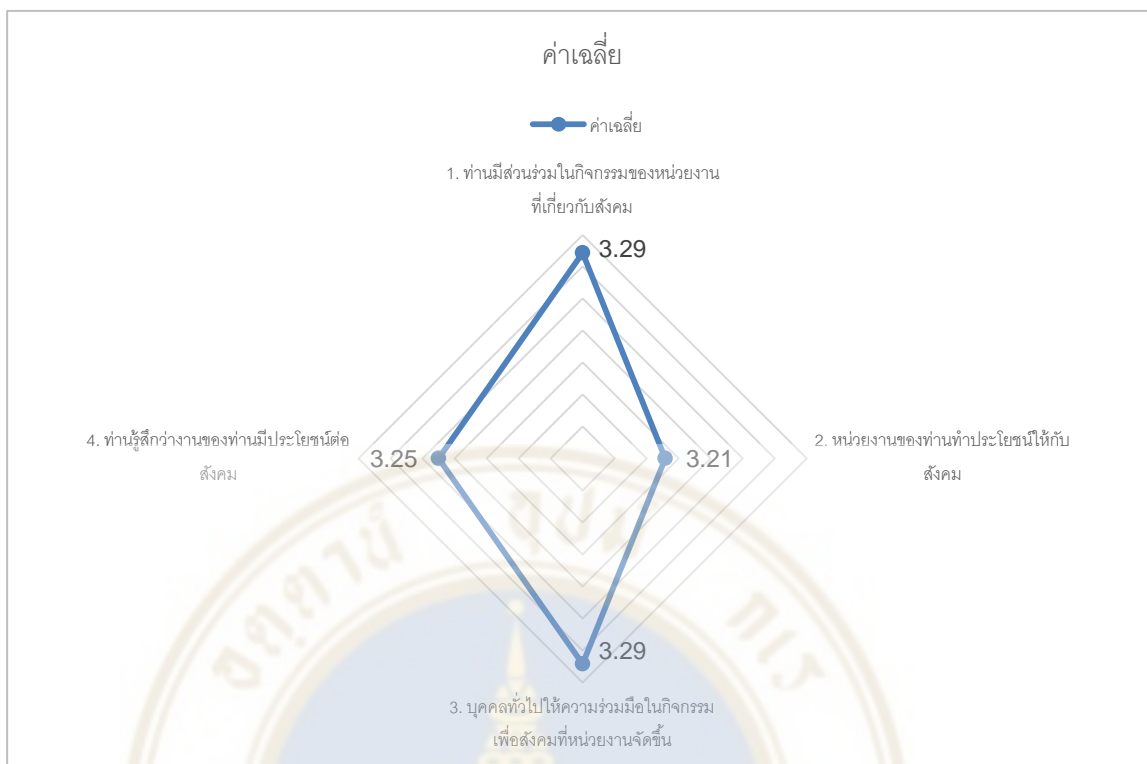


**ภาพที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.48 – 3.85 จากคะแนนเต็ม 5

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)			
1. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม	0	8	23	19	2	3.29	0.77	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านทำประโยชน์ให้กับสังคม	0	8	26	17	1	3.21	0.72	ปานกลาง
3. บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้น	0	5	28	18	1	3.29	0.66	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกว่าการของท่านมีประโยชน์ต่อสังคม	2	2	30	17	1	3.25	0.73	ปานกลาง
รวม						3.26	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม บุคลากรมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.26$ , S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม และข้อบุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้น ทั้งคู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่  $\bar{x} = 3.29$  รองลงมาคือ ข้อท่านรู้สึกว่าการของท่านมีประโยชน์ต่อสังคม ( $\bar{x} = 3.25$ , S.D. = 0.73) และสุดท้ายข้อหน่วยงานของท่านทำประโยชน์ให้กับสังคม ( $\bar{x} = 3.21$ , S.D. = 0.72)



ภาพที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.21 – 3.29 จากคะแนนเต็ม 5

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซีออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง เพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากร ที่ทำงานให้กับธุรกิจเอเยนซีออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง จำนวน 52 คน

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล และแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในรูปแบบตารางค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำมาสรุปให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลตามลำดับ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีรายได้อยู่ในระดับ 30,000 บาทขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี

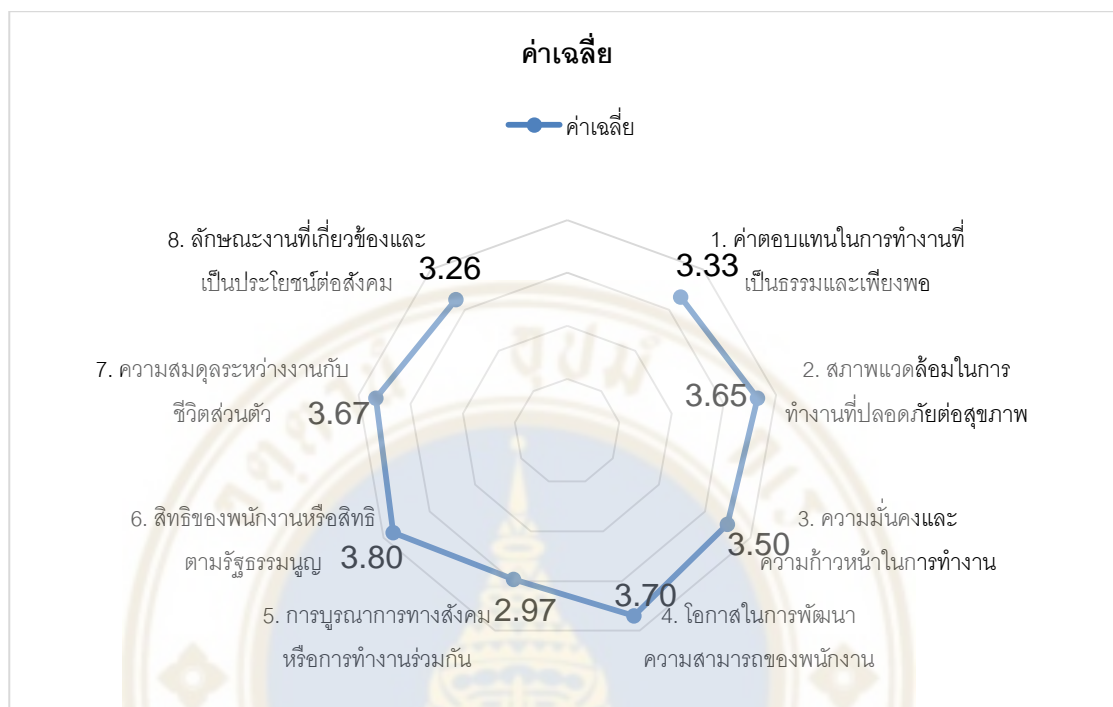
5.1.2 สำหรับภาพรวมสำหรับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ทั้ง 8 ประการ โดยการนำผลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ สามารถสรุปเป็นตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ภาพรวมของการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรทั้ง 8 ประการ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ	3.33	0.84	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ	3.65	0.87	มาก
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.50	0.90	มาก
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	3.70	0.81	มาก
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	2.97	0.84	ปานกลาง
6. สิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ	3.80	0.87	มาก
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.67	0.90	มาก
8. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.26	0.72	ปานกลาง
รวม	3.49	0.84	มาก

จากตารางที่ 5.1 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ซึ่งมากที่สุด รองลงมา คือคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 ถัดมา คือคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 และสำหรับอีก 3 ปัจจัย ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ ปานกลาง คือคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็น

ประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 และลำดับสุดท้ายคือ คุณภาพชีวิตในการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.97



ภาพที่ 5.1 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ประการ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 2.97 – 3.80 จากคะแนนเต็ม 5

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างขวัญกำลังใจ รวมทั้งสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรให้ดีขึ้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง ประกอบไปด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ ด้านความสมดุล



ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

#### 5.2.1.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน

ค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ กล่าวคือ มีความเห็นเรื่องความพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากบริษัทฯ มองเห็นถึงสิ่งที่ทำให้พนักงานในองค์กรได้รับความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งมีการให้ประกันสุขภาพกลุ่ม โดยรวมไปถึงว่า หากพนักงานมีครอบครัวและบุตร สิทธิของประกันสุขภาพกลุ่มนี้จะคุ้มครองไปถึงคนในครอบครัวและบุตรอีก 2 คน การให้เบี่ยเลี้ยงกรณีพนักงานมี Business Trip ที่อยู่ภายใต้บริษัท เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามส่วนที่มีความเห็นที่อยู่ระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยเมื่อเทียบกับรายชื่ออื่นๆ คือ รายได้ของพนักงานเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละวันในชีวิตประจำวัน รองลงมา คือด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ดังที่ วิกาพร มาพบสุข (2540:19) ได้กล่าวไว้ว่า การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลัก “ทำงานเท่ากัน เงินเท่ากัน” (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้กลยุทธ์การบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับพนักงานทุกคน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรมาประกอบด้วย ส่วนความรู้สึกรู้สึกพอใจในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์จะมีความคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเสมอ ดังนั้นแม้ว่าบริษัทฯ จะมีผลตอบแทนที่ดีทำให้พนักงานมีความพอใจได้ในระดับหนึ่ง แต่พนักงานก็ยังคาดหวังว่าจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นอีกอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ อัมสตอส (Umstot, 1984: 422) ซึ่งกล่าวว่า ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรมนั้น ในทางปฏิบัติไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่าผลตอบแทนระดับใด แค่ไหนจึงจะมีความพอเพียง แต่ผลตอบแทนก็ยังคงมีความสำคัญ เพราะผลตอบแทนจะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ ตามทฤษฎีของ Maslow ตั้งแต่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และส่งผลไปถึงความต้องการทางสังคมและความเจริญก้าวหน้า

#### 5.2.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow, 1954) ในระดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการคุ้มครอง ปกป้องรักษา ความอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยง

เหลือความวิตกกังวล ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร ดังนั้นจึงเตรียมความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ทำงานแก่บุคลากรอย่างเต็มที่ แต่อย่างไรก็ตามมี 2 รายชื่อที่มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมในการทำงาน และสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก อาจมองได้ว่าเครื่องมือบางประเภทที่ใช้น้องค์กรไม่ได้จัดเตรียมให้กับทุกหน่วยงาน เพราะบางเครื่องมือจะถูกใช้ในบางหน่วยงานเท่านั้น ส่วนการถ่ายเทของอากาศ เนื่องจากเพดานของอาคารค่อนข้างต่ำและการจัดวางที่นั่งดูไม่ค่อยเข้าที่เท่าที่ดูในบางจุดจะมีความอึดอัดของแต่ละโซนอยู่

5.2.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หัวหน้างานให้การสนับสนุนในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน มีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น มีโอกาสได้ทำหน้าที่ที่มีอำนาจในการตัดสินใจของงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow, 1954) ในระดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and Understand) แต่อย่างไรก็ตามมี 2 รายชื่อที่มีระดับความเห็นปานกลาง คือในแผนกของพนักงานมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ และรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน อาจเนื่องมาจากโครงสร้างขององค์กรที่เป็นแบบ Flat Organization ส่วนความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพราะองค์กรยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จักสำหรับลูกค้าในประเทศไทยเมื่อเทียบกับบริษัทเอเยนซีรายใหญ่ ในประเทศ

5.2.1.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พนักงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน พนักงานได้รับโอกาสให้รับผิดชอบงานนอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ และมีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากลักษณะการทำงานขององค์กร ซึ่งทำธุรกิจด้านออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง จะต้องเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับเทรนด์ที่กำลังจะมา กำลังจะไป ดังนั้นองค์กรพร้อมรับแนวคิด ความสร้างสรรค์ของพนักงานอย่างเต็มที่ พร้อมเปลี่ยนแปลงกับรูปแบบใหม่ๆที่จะถูกนำเข้ามาใช้ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน การเข้างาน มีสิ่งที่พนักงานได้ใช้ความรู้ของตนเองในการบริหาร จัดการกับงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งเป็นการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆไปพร้อมกับองค์กร แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องของการอบรมความรู้ในหลักสูตรต่างๆและเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ ในส่วนนี้ พนักงานมองว่าอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องมาจากองค์กรไม่มีทีมที่ดูแลด้านการฝึกอบรมโดยตรง และด้วยทีมงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่มีน้อย ซึ่งในบางครั้งไม่มา

มารดตอบสนองในส่วนนี้ให้กับพนักงานได้ตลอดเวลา แต่ทางบริษัทจะให้สิทธิกับพนักงาน หากว่ามีหัวข้อการอบรมที่น่าสนใจและสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานและนำกลับมาแชร์ความรู้ให้กับคนในทีม สามารถเข้าไปขออนุญาต หรือพูดคุยกับทางหัวหน้างานได้โดยตรง ซึ่งทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะช่วยดูแลในการจอง คอร์สสัมมนา รวมไปถึงขั้นตอนการชำระเงินต่างๆ

5.2.1.5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ การที่พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานเสมอๆ เนื่องจากลักษณะของคนที่ทำงานที่นี่ จะเป็นการพูดคุยอย่างตรงไป ตรงมา เคารพการตัดสินใจของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน กล่าวคือ จะมีการจัดกิจกรรมสังสรรค์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในโอกาสต่างๆ ทำให้พนักงานมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มีความร่วมมือในการทำงาน รวมไปถึงการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ ส่วนรายชื่อ เรื่องที่พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนลงมือปฏิบัติ และประเมินผล ที่อยู่ในระดับปานกลาง

5.2.1.6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประไพพร สิงหเดช (2538) ศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า คุณภาพชีวิตในด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ พนักงานมีความรู้สึกพอใจในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ หรือการปฏิบัติงานอื่นๆ อย่างเสมอภาค โดยบริษัทฯ ได้มีการกำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติเป็นไปอย่างยุติธรรม และให้ผลการประเมินที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด โดยผู้บังคับบัญชาจะไม่เอาเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกัผลงานมาใช้ในการประเมินผล ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเท่าเทียมกันในการที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบและตั้งใจที่จะทำงานเพื่อวัดที่ผลงานและความสามารถ

5.2.1.7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้ อีกทั้งยังมีเวลาพักผ่อนดูแลตนเอง และมีเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิต ที่ล่วงหน้าที่ได้ มีความพึงพอใจต่อจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากบริษัทฯ ให้ความสำคัญในด้านชีวิตของพนักงาน Work Life Balance มีรูปแบบการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแต่ละตำแหน่งไว้ตามความเหมาะสม ดังนั้นหากพนักงานเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวเอง และมีการวางแผนการทำงานที่เป็นระบบก็จะทำให้สามารถ

จัดแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาส่วนตัวได้ ดังที่ บุญแสง ชีระภากร (2533: 5) ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการองค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาว่างของชีวิตเป็นระยะสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี

#### 5.2.1.8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน

ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากกล่าวถึงรายชื่อนี้ส่วนใหญ่กิจกรรมที่ทำเพื่อสังคม ตัวอย่างเช่น CSR บริษัทยังไม่ได้นำเรื่องนี้เข้ามาให้ความรู้กับพนักงานในองค์กรเท่าที่ควร แต่จะมีกลุ่มของพนักงานบางกลุ่มที่จะชอบทำกิจกรรมประเภทนี้ โดยตัวพนักงานเองจะเข้ามาแชร์ความรู้ให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อช่วยในการแจ้งให้พนักงานทราบ และเข้าร่วมกิจกรรม

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรธุรกิจเอเยนซีออนไลน์ มาร์เกตติ้ง แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังนี้

5.3.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อพอใจในสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่วนนี้ทางองค์กรควรรักษาให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อไป ส่วนใหญ่ประเด็นได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน และรายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีระดับความคิดเห็นเพียงระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรต้องมีการศึกษา โครงสร้างของอัตราเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปีให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่ราคาสินค้าทั้งอุปโภค และบริโภคมีการปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับอัตราเงินเดือนขององค์กรอื่นๆ ที่ประกอบธุรกิจเหมือนกัน เพื่อให้พนักงานสามารถมีรายได้ที่เพียงพอต่อความเป็นอยู่ โดยจะช่วยลดอัตราการเข้าออกของพนักงานได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย

5.3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพนั้น พนักงานมีความคิดเห็นระดับมากเป็นส่วนใหญ่ แต่ในประเด็นสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมในการทำงาน มีระดับความเห็นปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดหาอุปกรณ์การทำงานให้เพียงพอ

และเหมาะสมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น รวมไปถึงการนำพัฒนาเพื่อติดตั้งเพิ่มเติมในบริษัท เพื่อให้มีอากาศที่ถ่ายเทไหลเวียนได้ดีขึ้น

5.3.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก ข้อหัวหน้างานให้การสนับสนุนในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน มีโอกาสรับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น และมีโอกาสได้ทำหน้าที่ที่มีอำนาจในการตัดสินใจของงาน ซึ่งมองว่าสิ่งนี้เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่แล้ว อยากให้ทีมผู้บริหารและองค์กรควรเก็บรักษาและเดินหน้าในการปฏิบัติงานเช่นนี้ต่อไป ส่วนในประเด็นหน่วยงานมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการรับรู้ถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีระดับความคิดเห็นเพียงปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานทุกคน อย่างเช่น บุคคลนั้นต้องมีคุณวุฒิ หรือมีประสบการณ์ที่สอดคล้องกับภารกิจของตำแหน่ง เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเห็นว่าการคัดเลือก หรือการเลื่อนตำแหน่งบุคลากรเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม มิใช่การคัดเลือกจากบุคคลที่มีความสนิท หรือเป็นพวกพ้องเดียวกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความเสื่อมศรัทธาในระบบการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งขององค์กร รวมทั้งสามารถมั่นใจได้ว่าจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต

5.3.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน โดยส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก แต่สำหรับหัวข้อการได้รับการอบรมความรู้ในหลักสูตรต่างๆ และเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ พนักงานมีความคิดเห็นเพียงปานกลาง ดังนั้นองค์กรนอกจากจะกำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีการประชุมหน่วยงานที่ทำขึ้นเป็นประจำ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ให้กับผู้บริหารได้ทราบและแก้ไขแล้ว แนวทางการส่งเสริมการอบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกเพื่อพัฒนาขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความสำคัญเนื่องจากบริษัทฯ เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี แนวโน้มของการตลาดออนไลน์เป็นไปในทิศทางใด มีเครื่องมือใหม่ๆอะไรบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ดังนั้นจึงควร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสดำเนินการพัฒนา การเพิ่มพูนความรู้ โดยอุดหนุนเงินในการฝึกอบรม การศึกษาดูงานหรือแม้แต่ทางด้านการอาชีพของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับการทำงานของพนักงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

5.3.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พนักงานมีความคิดเห็นระดับปานกลาง แต่มีข้อรู้สึกหัวหน้างานเป็นปัญหาต่อการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นระดับน้อย ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและพนักงานได้พบปะพูดคุยกัน และผู้บังคับบัญชาควรมาร่วมงานด้วยเพื่อ

เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน และทำการตรวจสอบสภาพจิตใจของพนักงานว่าในหน่วยงานมีอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานบ้างหรือไม่ เนื่องจากบางครั้งผู้บังคับบัญชาไม่กล้าที่จะบอกกับหัวหน้าตรงๆ ว่ามีปัญหาในการทำงานด้านใดบ้าง หรือไม่พอใจการตัดสินใจของหัวหน้าอย่างไรบ้าง

5.3.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความรู้สึกที่คืออยู่แล้ว องค์กรยังคงส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจถึงสิทธิส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นเป็นเรื่องสำคัญถ้าฝ่าฝืนอาจถูกลงโทษ หรือหากปฏิบัติตามระเบียบจะได้ประโยชน์อย่างไร โดยอาจจัดทำในรูปของประมวลจริยธรรมขององค์กรเพื่อให้บุคลากรทุกคนรู้สึกถึงการได้รับสิทธิส่วนบุคคลขององค์กรนี้ และส่งเสริมให้เคารพในสิทธิส่วนบุคคล รวมถึงการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

5.3.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พนักงานมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ระดับมาก อย่างไรก็ตามองค์กรยังคงต้องให้ความสำคัญกับเรื่องนี้อยู่เสมอ เพราะความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเป็นสิ่งที่บริษัททุกแห่งควรให้ความสำคัญเพื่อไม่ให้พนักงานทุ่มเทชีวิตให้กับการทำงานมากเกินไปซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดและอาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความคิดเห็นในด้านนี้คืออยู่แล้ว บริษัทก็ไม่ควรหยุดที่จะพัฒนาให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีขึ้น โดยอาจจะเริ่มแนวคิดเรื่องเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น เพื่อให้พนักงานได้จัดสรรเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวได้ดียิ่งขึ้น

5.3.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรที่จะจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นประโยชน์ต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ส่งเสริมให้มีการสอดแทรกลงไปในกิจกรรมต่างๆ ที่อาจทำร่วมกับกิจกรรมขององค์กร โดยสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนี้และได้ทำประโยชน์ต่อส่วนรวม

## 5.4 ข้อจำกัดสำหรับการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อย จำเป็นต้องให้พนักงานที่เคยร่วมงานกับบริษัทแห่งนี้ เข้ามาช่วยในการตอบแบบสอบถาม
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยไม่จำแนกระดับตำแหน่งงาน เนื่องจากระยะเวลาที่สั้น ซึ่งการแยกระดับตำแหน่งงาน เช่นระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้า และ

ระดับบริหาร ในการศึกษาจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่เจาะลึกและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการวางแผนรักษาบุคลากรขององค์กรให้ยั่งยืนต่อไป

### 5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนการบริหารงานบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานของบริษัทให้บรรลุเป้าหมาย
2. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลให้สูงขึ้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น
3. อาจศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เช่น ด้านความผูกพัน พฤติกรรมการทำงาน บรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น
4. ควรทำการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ มีปลั่ง. (2548). การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- กัลยา ดิษเจริญ. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมกลาง เขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2539). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณชยา ภคภูติวัฒน์. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษากรณีบุคลากรในสำนักงานเลขานุการกรมป่าไม้. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐวรรณ ศุภลาภ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัทฐา กริหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ. (2530). สภาพแวดล้อมของการบริหารกับการพัฒนาองค์กร. การพัฒนาองค์กร กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธร สุนทรายุทธ. (2553). การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ บริษัทเนติกุลการพิมพ์ จำกัด.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2530). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. วารสารเพิ่มผลผลิต, 26 (ธันวาคม-มกราคม 2530)20-30.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญแสง ชีระภากร. (2533). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ประไพพร สิงหเดช. (2538). *กรณีศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการคุมประพฤติวิทยานิพนธ์ ศป.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์)*. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราณี เลหาพิบูลย์. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสถาบันพัฒนาข้าราชการ*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง: ศึกษากรณีโรงงานนิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารการปฏิบัติการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานปฏิบัติงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะ บริษัทแบนีไทย จำกัด*. กรุงเทพมหานคร.
- มณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง. (2541). *ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). *ความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลัดดาวัลย์ สกลสุข. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิภาพร มาพบสุข. (2540). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. บรรณกิจ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*.  
 วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: ผู้แต่ง.
- สุภาวดี เตชะงามวงศ์. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน*  
 โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุวดี ตันวงษ์วิวัฒน์. (2544). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด*  
 (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง. ภาควิพันธ์พัฒนาสังคม  
 ศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Davis, W. a. (1982). *Personel Management and Human Resources*. Auckland.
- F., H. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Hackman, R. J. (1977). *Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organizational*  
*Change*. Senta Monica, Cliff: Goodyear Pub.
- Huse, E. a. (1985). *Organization Development and Change*. Minnesota: West Publishing.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Chicago: Rang McNally.
- Maslow. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Callar Job*. Am- Arbor University of Machigan.
- Sayles, S. a. (1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. New York: Englewood  
 Cliffs.
- Takezawa, D. a. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*. Switzerland.
- Walton, R. E. (1973). *Quality of Work Life: What is it In Management Review (pp.12-19)*. New  
 York: Magrew-Hill.

## ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย: เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ธุรกิจเอเยนซี ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง แห่งหนึ่ง**

**คำชี้แจง:** แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา Thematic Paper ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (CMMU)

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 คำตอบ และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20 – 25 ปี

( ) 26 – 30 ปี

( ) 31 – 35 ปี

( ) 36 – 40 ปี

( ) มากกว่า 40 ปี

3. รายได้ต่อเดือน
- 10,001 - 20,000 บาท
  - 20,001 – 30,000 บาท
  - 30,001 – 40,000 บาท
  - 40,001 – 50,000 บาท
  - 50,001 บาทขึ้นไป

4. สถานภาพ
- โสด
  - สมรส
  - หย่าร้าง/ หม้าย

5. ระดับการศึกษา
- ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ปริญญาตรี
  - ปริญญาโท
  - สูงกว่าปริญญาโท

6. อายุงาน (ในที่ทำงานปัจจุบัน)
- น้อยกว่า 1 ปี
  - 1 – 2 ปี
  - 3 – 4 ปี
  - 5 – 6 ปี
  - มากกว่า 6 ปี

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1

คำตอบ

ข้อ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
<b>คำตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรมและเพียงพอ</b>						
1	คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
2	รายได้ของท่านเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน					
3	คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
4	ท่านพอใจสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับ					
5	ท่านได้รับพิจารณาขึ้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม					
6	ท่านได้รับคำตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพธุรกิจเดียวกัน					
<b>สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ</b>						
1	สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี					
2	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการทำงาน					
3	สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
4	สถานที่ทำงานของท่านตั้งอยู่ในเขตที่ปลอดภัยจากแหล่งอบายมุข					

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ						
5	สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงานของ ท่าน					
6	หน่วยงานของท่านจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรในหน่วยงาน					
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน						
1	ในแผนกของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ					
2	หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน					
3	ท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น					
4	ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
5	ท่านมีโอกาสได้ทำหน้าที่ที่มีอำนาจในการตัดสินใจของงาน					
โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน						
1	ท่านได้รับการอบรมความรู้ในหลักสูตรต่างๆ และเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ					
2	ท่านมีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
3	หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
4	ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน					
5	ท่านได้รับโอกาสให้รับผิดชอบงานนอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่					
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน						
1	ในการปฏิบัติงานท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล					
2	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานเป็นปัญหาต่อการทำงาน					

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน						
3	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ					
4	ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
5	ท่านรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					
6	บรรยากาศในการทำงานนั้นไม่ดีเท่าที่ควร					
สิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ						
1	หัวหน้างาน/ เพื่อนร่วมงาน ต่างเคารพในสิทธิหน้าที่ซึ่งกันและกัน					
2	หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงานอย่างอิสระ					
3	หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับลูกน้องทุกคน					
4	เมื่อเกิดปัญหาในงานหัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจงเหตุผล พร้อมทั้งยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือ					
5	หน่วยงานของท่านกำหนดกฎระเบียบที่ดี มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติ					
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว						
1	ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน					
2	ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ					
3	ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว และเพื่อน					
4	ปริมาณงานที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
5	ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตที่ล่วงหน้าได้					
6	ท่านมีเวลาสำหรับทำงานอดิเรกอยู่เสมอ					

ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม						
1	ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม					
2	หน่วยงานของท่านทำประโยชน์ให้กับสังคม					
3	บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้น					
4	ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีประโยชน์ต่อสังคม					

