

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรใน
กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ธัญญภัช ขนทรัพย์. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร. มนุญ ลิ้นะวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าทีและ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท และมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

วิศวกรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้าน การทำงานร่วมกัน และ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน อยู่ในระดับดี ส่วนคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และในส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรมีระดับเฉยๆ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ตัวแปรที่ไม่ส่งผล ได้แก่ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน

WORKING LIFE QUALITY AFFECTING WORK SATISFACTION OF ENGINEERING IN
BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2013

Thannapat Khonsap. (2013). *Working Life Quality Affecting Work Satisfaction of Engineering in Bangkok Metropolis*. Master's Project, M.B.A.(Management). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor: Manu Leenawong.

The objectives of this research were to study working life quality affecting work satisfaction of engineering in Bangkok. The samples of the study were 400 employees as sample by using questionnaire as tool to collect data and t-test and one-way variance analysis, multiple regression analysis technique.

The results show the majority of employees are male, age 25 years, single, bachelor degree graduated or equal, salary under 30,000 or equivalent and not more than 5 years.

The overall level of working life quality was at moderate level; social integration in the workplace and Constitutionalism in the organization was at good level; Adequate and fair compensation, opportunities to use human capacities and growth, quality of private and work life appropriation at moderate level and satisfaction of engineers were at moderate level.

From the hypothesis testing, the variables affecting work satisfaction of engineering, life quality on adequate and fair compensation, opportunities to use human capacities and growth quality of private and work life appropriation with the statistical significance of 0.01 level. The variables that cannot be affecting include life quality on Constitutionalism in the organization.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร. มนุญ ลีนะวงศ์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้งอาจารย์ ดร. พนิต กลุศิริ และ ผศ. ดร. กาญจน์ระวี อนันตอัศกรกุล ที่ได้ให้ความเมตตาและเสียสละเวลาอันมีค่า นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ รวมทั้งกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมืองานวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้อย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณมารดา พี่สาว และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในการเลี้ยงดูการศึกษา อบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น อดทน ด้วยความรัก ความช่วยเหลือเสมอมา รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกท่านที่ช่วยเหลือสนับสนุนและคอยเป็นกำลังใจให้อย่างสม่ำเสมอตลอดมา

ขอขอบคุณ เพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการรุ่น 13 ทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ตลอดจนผู้มีส่วนต่อความสำเร็จในงานวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทอบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

ธัญญภัช ขนทรัพย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	10
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน.....	21
แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ.....	27
งานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร.....	56
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร.....	61
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน.....	62
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	76
สมมติฐานในการวิจัย.....	76
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	77
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	77
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	79
การอภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	88
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	88

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	93
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	100



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค	42
2 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	44
3 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการทำงาน.....	44
4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova).....	48
5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงาน.....	55
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานวิศวกร คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้าน.....	56
8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรโดยรวม...	61
9 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนและการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	62
10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร จำแนกตามอายุ.....	63
11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	64
12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	65
13 แสดงค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร จำแนกตามอัตราเงินเดือน	67
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน.....	69
17	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน.....	72
18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
---	----------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) เป็นสิ่งสะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี ไม่ใช่เพียงแค่ลมปาก (Lips service) เท่านั้น เพราะการพูดให้ดูดีนั้นใครก็พูดได้ แต่การกระทำต่างหากที่เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าใช่ และผลสะท้อนที่สำคัญดูได้จากอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน (Turnover rate) ในองค์กรนั่นเอง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหาร ที่จะสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในงาน และมีความกระตือรือร้นมากขึ้น ทุ่มเทความคิดจิตใจให้กับองค์กร ในกรณีกลับกันหากพนักงานไม่พึงพอใจ ในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจแสดง ออกด้วยความไม่พึงพอใจโดยไม่สนใจงาน ขาด สาย ป่วย กิจ มากขึ้น จนสุดท้ายตัดสินใจลาออกจากราน

กล่าวได้ว่าความสามารถในการบริหารคน มีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยผู้บริหารต้องแสดงพฤติกรรมในบทบาทของผู้นำองค์กรได้อย่างเหมาะสมอีกทั้งต้องตระหนักและให้ความเอาใจใส่ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารทุกระดับ กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นไปอย่างสร้างสรรค์และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขอย่างยาวนานต่อไป

มีงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศหลายคน (Steers; & Porter. 1979) ได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรไว้มาก ซึ่งมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปลักษณะของความสัมพันธ์ของแต่ละบุคคลกับองค์กรและมีผู้ศึกษา และค้นหาทางที่จะบำรุงรักษาพนักงาน และเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ ซึ่งจากการที่ได้ศึกษา พบว่าทฤษฎีต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนี้จะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529: 34) ถ้าวิศกรในบริษัท มีความผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการ

ทำงานของวิศวกร และต่อเนื่องไปถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริษัท โดยจะรักษาคุณภาพที่เป็นเลิศด้านเครือข่าย และเทคโนโลยีได้ ทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

วิศวกร เป็นนักสร้างสรรค์ทางแนวคิดและหลักการสร้างอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนอาคาร โครงสร้างและสิ่งที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังคือการเป็นนักแก้ปัญหา การทำงานของวิศวกรจะต้องใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสนองความต้องการของสังคม ซึ่งส่วนมากจะซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง นอกเหนือจากการเป็นนักแก้ปัญหาแล้ว วิศวกรจะต้องพัฒนาตนเองให้สามารถคิดได้อย่างกว้างขวางเพียงพอที่จะให้ผลงานที่สร้างขึ้นมามีผลกระทบในการสร้างสรรค์ต่อสังคม และสภาพแวดล้อม นอกจากนี้วิศวกรจะต้องเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ และการท้าทายในรูปแบบที่ยังไม่เคยพบมาก่อน (สมบัติ ที่มทรัพย์. 2531: 1) วิศวกรยุคใหม่จะต้องเตรียมตัวเพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ขณะที่ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ที่สังคมเผชิญอยู่ก็เพิ่มความยุ่งยากและซับซ้อนขึ้นเป็นลำดับ วิศวกรจะต้องติดตามความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีให้ทัน ถ้าหากต้องการงานที่ท้าทายที่จะพบในอนาคต (สมบัติ ที่มทรัพย์. 2531: 36)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัทโดยจะนำเสนอเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรให้เหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ของพนักงานวิศวกร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบให้กับผู้บริหารในการนำไปใช้ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตระหนักถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ซึ่งจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนผู้บริโภคนที่แน่นอน ดังนั้นเพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่สามารถเป็นเสมือนตัวแทนของประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545: 26) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน และได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมจำนวนตัวอย่างเป็น 400 คนโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีลำดับขั้น ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลาก เพื่อเลือกเขตกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 เขตตามการปกครองเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเขตการปกครองในกรุงเทพมหานครมีจำนวนทั้งสิ้น 50 เขต โดยเขตที่ได้รับการเลือกเป็นตัวแทน คือ เขต อโศก เขตจตุจักร เขตสาทร

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้ในขั้นตอนที่ 1 โดยแบ่งเป็น เขตอโศก 150 ชุด เขต จตุจักร 150 ชุด เขตสาทร 100 ชุด รวมทั้งสิ้น 400 ชุด

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า แบ่งได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

- เพศชาย
- เพศหญิง

1.1.2 อายุ

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 26-30 ปี
- 31-35 ปี
- 36-40 ปี
- 41 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

- โสด
- อยู่ด้วยกัน
- หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี

- ปริญาตรีหรือเทียบเท่าปริญาตรี
- สูงกว่าปริญาตรี

1.1.5 อัตราเงินเดือน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 40,000 บาท
- 40,001 – 50,000 บาท
- 50,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 อายุงาน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- 6 - 10 ปี
- 11 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1.2.2 ด้านโอกาสในการการใช้ความสามารถ และการแสวงหาความก้าวหน้า

1.2.3 ด้านการทำงานร่วมกัน

1.2.4 ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน

1.2.5 ด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว

1.2.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจร่วมกันในการศึกษาวิจัยจึงได้นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อสภาพชีวิตการทำงานที่สามารถสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและการทำงาน ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพได้ ซึ่งแบ่งได้เป็น 6 ด้าน คือ.

1.1 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อเงินเดือนประจำ อัตราการขึ้นเงินเดือน และ ผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ที่ยุติธรรมและเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งและความรับผิดชอบของตนกับตำแหน่งและความรับผิดชอบอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน.

1.2 โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อโอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญสูงขึ้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนมีค่า สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็วทำให้รู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง.

1.3 การทำงานร่วมกัน หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อการทำงานว่ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการสนับสนุน และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับ รวมทั้งความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพวิศวกรรม.

1.4 การใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายว่ามีความเหมาะสมกับช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัว ครอบครัว รวมทั้งมีช่วงเวลาที่ปราศจากความกังวลใจ หรือความเครียดจากการทำงาน.

1.5 การใช้หลักประชาธิปไตย คือ องค์การที่มีระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะให้สิทธิของพนักงานในหลายๆ ด้าน ได้แก่ การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลสิทธิในการกำหนดกระบวนการวิธีการทำงานด้วยตนเองในระดับหนึ่ง การมีความเสมอภาคในกลุ่มพนักงาน การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรจะมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรนั้นๆ.

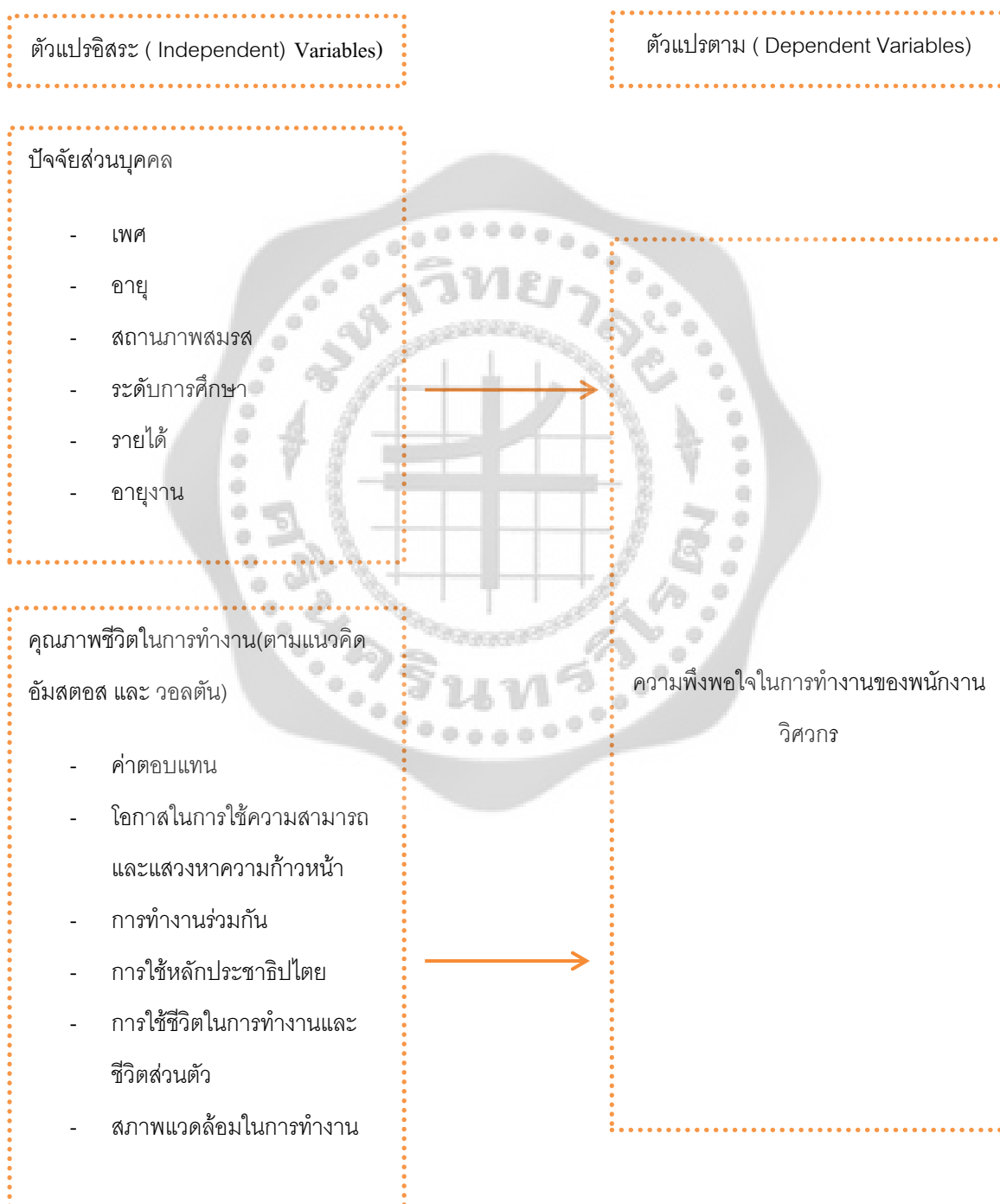
1.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อสถานที่ทำงานที่สะอาด ปราศจากสิ่งรบกวน และมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเข้มงวด รวมทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และทันสมัย.

2. ความพึงพอใจในการทำงาน คือ สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ และสนุกกว่าเรื่อง เป็นต้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ก็มีความพยายาม อุทิศสละ มีความสุขในการทำงาน และความมุ่งมั่นงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์



กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ แนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร
5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร
6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร
7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร” เพื่อนำมาเป็นแนวในการกำหนดกรอบแนวคิด โดยจะขอนำเสนอดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร
5. งานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1) ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life : QWL)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือกำเนิดและแพร่หลายในประเทศที่พัฒนาแล้ว เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะทำให้ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่องานที่ทำและส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า สามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุตามเป้าหมาย สำหรับความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีนักวิชาการหลายๆท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายดังนี้

ดูบริน (Dubrin. 1981: 51) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นระดับที่พนักงาน (สมาชิก) ขององค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญๆ จากการทำงานในองค์กรนั้นๆ

อัมสท็อด (Umstot. 1984: 22) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานของแต่ละบุคคล และการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยจุดเน้นของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือผลลัพธ์ที่ออกมานั้นจะส่งผลโดยตรงต่อพนักงานแต่ละคน กล่าวคือ งานสามารถที่จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกและปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

เดวิดและนิวสโตม (Davis; &Newstom. 1989: 387) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็น ความรู้สึกของความไม่ชอบพอ หรือความชอบพอของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีที่สุด เหมาะสมที่สุดสำหรับพนักงานและได้ผลดีที่สุดในเชิงเศรษฐกิจสำหรับองค์กร

โรบินสัน (Robinson. 1991: 670) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน จากการพัฒนากลไกต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพวกเขา หรือคุณภาพชีวิตการทำงาน เปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ในการทำให้องค์กรมีความเป็นมนุษย์ ความเจริญ และการมีส่วนร่วมด้วย

หลุยส์ (Louis. 1998: 6) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึงความสามารถที่จะจัดการชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานให้เกิดความสมดุลกัน ซึ่งบริษัทควรจะมีทีมงานในการทำงานและให้ความสนใจกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2540: 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

สรวเสริญ เตชะบุรพา (2545: 13) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดีที่พนักงานได้มาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร

ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรกับทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งรวมถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและองค์กร

1.2) ทฤษฎีคุณภาพชีวิต

วอลตัน (Walton. 1974: 22-27) ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับเกณฑ์ชีวิตการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างในรูปของเงินเดือนหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน โดยองค์กรได้ จ่ายให้กับพนักงานเพื่อเป็นสิ่งตอบแทนที่พนักงานได้ทำงานกับองค์กร ซึ่ง วิภาพร มาพบสุข (2540: 19) ได้อธิบายว่า ค่าตอบแทนในความหมายนี้พิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตาม สภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ หรือภาวะเงินเฟ้อ

2) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม (Fair Pay) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตาม หลัก “ทำงานเท่ากัน เงินเท่ากัน” (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้กลยุทธ์การบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม กับพนักงานทุกคนโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรมาประกอบด้วย

ออปซาลห์ และดุนเนทท์ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2531: 191; อ้างอิงจาก Opsahl; & Dunette. 1996: 122) ได้รวบรวมปัจจัยด้านแนวคิดเกี่ยวกับเงินที่ใช้เป็นสิ่งล่อใจในการทำงานไว้ 2 ประการ คือ

1) เงินอาจใช้เป็นตัวเสริมแรงทั่วไป (Generalize Conditioned Reinforcer) เงินมักจะ เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และบางครั้งเงินก็สามารถตอบสนองความ ต้องการที่สูงขึ้นไปด้วย

2) เงินเป็นตัวลดความวิตกกังวล (Anxiety Reducer) สำหรับให้ได้มาซึ่งความสมปรารถนา ของพนักงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ 2 ประการ คือ (ก) เงินถูกใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้มาซึ่ง ความปรารถนาบางอย่าง (ข) ความคาดหวังที่จะได้เงินมาเป็นรางวัล เงินจะเป็นสิ่งล่อใจสำหรับบุคคล ที่คิดว่าเงินจะนำไปสู่เป้าหมาย และจะทำงานหนักขึ้นเพื่อให้ได้เงินมากขึ้น

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Condition)

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความปลอดภัยแก่พนักงาน สุขภาพของพนักงานจัดเป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าพนักงานมีร่างกายอ่อนแอก็ไม่สามารถปฏิบัติงานใด ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ ในทำนองเดียวกันถ้าภาวะจิตใจของพนักงานอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคง มีความทุกข์ทางใจ ก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้องค์กรได้เช่นกัน

สภาพแวดล้อมในที่ทำงานนับตั้งแต่สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ จากเครื่องปรับอากาศ ระดับเสียง และกระบวนการในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความปลอดภัยและสุขภาพกายสุขภาพใจของพนักงานทุกคน ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ระดับหนึ่ง และการจัดสภาพการทำงานจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

3. โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ (Opportunity to Continuously Grow and Develop Human Capacities)

พนักงานทุกคนต้องการโอกาสก้าวหน้าในชีวิตหรือความเจริญเติบโตในระดับที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากสภาพความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน แล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละบุคคล เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ทักษะ ทักษะ ความต้องการ ค่านิยม บุคลิกภาพ ฯลฯ ที่ทำให้ความต้องการของมนุษย์แตกต่างกัน

การให้โอกาสได้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานนั้น เป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรจึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความเจริญก้าวหน้าให้แก่ พนักงาน ซึ่งมีหลายวิธีด้วยกัน โดยใช้วิธีพัฒนาอาชีพให้กับพนักงาน (Career Development) เช่น

1) การวางแผนอาชีพ (Career Planning) เป็นการเน้นกิจกรรมของพนักงานแต่ละคนที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกความสำเร็จในอาชีพ

2) การจัดการอาชีพ (Career management) เป็นการเน้นกิจกรรมขององค์กรที่สนับสนุนความเจริญเติบโตในอาชีพให้กับพนักงาน เป็นต้น

ส่วนการพัฒนาความสามารถของพนักงานนั้น พนักงานจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความคิดที่ทันสมัย ก้าวทันโลกแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าขององค์กรวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงานก็คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development)

กูธอน ธนาพงศ์ธร (2526: 167-171) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลว่า เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงและให้ความสำคัญ เพราะการได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการทำงานที่ดีย่อมจะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติที่ดี และองค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองได้ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญอย่างน้อย 5 ประการ ได้แก่

- 1) ช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานดียิ่งขึ้น
- 2) ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดค่าใช้จ่ายในสำนักงานหรือความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานที่ได้รับการพัฒนาฝึกอบรมมาแล้ว จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเข้าใจ และถูกต้อง มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง

- 3) ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ เป็นการช่วยลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูก

- 4) ช่วยกระตุ้นพนักงานให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะโดยทั่วไปเมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใด ๆ ในองค์กร มักจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถที่พนักงานนั้นจะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการเลื่อนสูงขึ้น ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา

- 5) ช่วยทำให้พนักงานที่ได้รับการพัฒนา มีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ ทำให้เป็นผู้ที่ทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ และในที่สุดก็ย่อม ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security)

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การมีโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพในตำแหน่งงาน ให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งงานที่ทำ ควรมีการให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้โอกาสพนักงานพัฒนาทักษะของตนและมีความมั่นคงในการว่าจ้างงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 295-296) ได้กล่าวถึงแบบชนิดของการให้ความมั่นคงแก่บุคลากรดังนี้

- 1) การให้รายได้แก่บุคลากรส่วนหนึ่งในกรณีที่ต้องว่างงาน ซึ่งในเรื่องนี้ ในต่างประเทศได้มีการจ่ายรายได้ให้แก่บุคลากรที่ไม่อาจจะหางานทำได้ ตามโครงการของการประกันสังคม แต่ในประเทศไทยยังไม่อาจจะทำได้

- 2) การให้รายได้อันเนื่องมาจากความไม่สามารถในการทำงาน หรือเกิดในกรณีทุพพลภาพ ส่วนมากธุรกิจมักจะมีการปฏิบัติ โดยมีการจ่ายให้ในช่วงที่เจ็บป่วยหรือไม่สามารถทำงานได้โดยมี

เหตุผลที่แพทย์รับรอง ซึ่งในกฎหมายแรงงานก็มีการระบุการจ่ายในกรณีนี้ไว้ เพื่อจะให้ความมั่นคงต่อแรงงานนั่นเอง

3) การให้รายได้ในกรณีที่เกษียณอายุ เป็นเรื่องที่ได้ทำมาช้านานแล้ว ในรูปบำเหน็จบำนาญ สำหรับธุรกิจก็มีการจ่ายในรูปของเงินโบนัส เพื่อตอบแทนแก่พนักงานที่เคยทำงานให้กับองค์กรมาก่อน

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration in the Work Organization)

การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Formal and Informal Relationship) ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรเพราะทำให้เกิดความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงาน มีความเท่าเทียมกันในองค์กร ไม่มีการแบ่งชั้นแบ่งระดับ และนอกจากนี้ยังได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาคกันด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในรูปแบบที่เป็นทางการ จะมีกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรเป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์ ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวบ่งชี้ว่าองค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ ซึ่ง ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530: 17) ได้กล่าวถึงองค์กรแบบไม่เป็นทางการว่า เป็นการรวมกิจกรรมส่วนบุคคลของกลุ่มพนักงานโดยปราศจากจุดประสงค์ร่วมกัน จะมีการช่วยเหลือกันภายในองค์กรและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ขึ้น เกิดความสนิทสนมกัน มีการช่วยเหลือกันภายในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะทำงานคนละแผนกกัน ดังนั้นการทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม องค์กรจึงควรส่งเสริมให้เกิดกลุ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มทางการ หรือกลุ่มไม่เป็นทางการ

มนุษย์สัมพันธ์เป็นพฤติกรรมด้านบูรณาการทางสังคมอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญ โดยการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับหมู่คณะ เป็นได้ทั้งศาสตร์และศิลป์ โดยใช้การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม ถูกกาลเทศะ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ร่วมมือช่วยเหลือรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การร่วมมือประสานงานเพื่อทำงานให้บรรลุผล โดยคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของบุคคลอื่นด้วย (สรวงสรรค์ ต๊ะปินตา. 2542: 21)

หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ควรเริ่มต้นจากความรู้สึกภายในจิตใจ คือจิตใจต้องเป็นผู้มีความรู้สึกที่ดี ปรารถนาดีต่อผู้อื่น มีอารมณ์มั่นคง ยิ้มแย้มแจ่มใส ยึดหยุ่นตามสถานการณ์ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีกิริยาจาสุภาพ ให้เกียรติยกย่องผู้ร่วมงาน มีความเสมอต้นเสมอปลาย รวมทั้งยึดมั่นในหลักพุทธธรรม ขณะเดียวกันก็ฝึกปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกิริยามารยาทที่ดี มีความจริงใจตลอดจนให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันสมควร เป็นต้น

6. ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ (Constitutionalism)

เกณฑ์ข้อนี้มุ่งให้องค์กรคำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยึดกฎหมายเป็นหลัก และจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรจะมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรนั้น ทั้งยังจะต้องให้เกียรติแก่บุคคลในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล เช่นสิทธิที่จะระงับการให้ข้อมูลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว นอกจากนี้ยังต้องให้ความเคารพต่อการให้เป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Balance Role of Work and Personal Life)

การทำงานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในชีวิตคน และเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึงเป็นอย่างยิ่งเพราะบางคนทุ่มเทตนเองให้กับการทำงานโดยทอดทิ้งส่วนอื่น ๆ ไปหมด ทำให้การทำงานกลายเป็นภัยบั่นทอนชีวิตตัวเองโดยไม่จำเป็น ซึ่ง บุญแสง ชีระภาการ (2533: 304) ได้แบ่งชีวิตคนออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- 1) ชีวิตส่วนตัว เป็นส่วนที่เราทำอะไรให้ตนเองหรือให้ครอบครัว เช่น พักผ่อนหย่อนใจออกกำลังกาย โดยคนเรานั้นต้องมีชีวิตส่วนหนึ่งที่เป็นของตัวเองและครอบครัวจึงจะถือว่าเป็นชีวิตที่สมบูรณ์
- 2) ชีวิตสังคม คนเรานั้นจะใช้ชีวิตทั้งหมดเพื่อส่วนตัวและครอบครัวเพียงอย่างเดียวไม่ได้ เพราะเราไม่สามารถมีชีวิตอยู่ตามลำพังได้ จำเป็นต้องคบหาสมาคมหรือติดต่อกับผู้อื่นไม่ว่าจะเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่เสมอ
- 3) ชีวิตการทำงาน ผู้ที่ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นโดยสิ้นเชิงโดยไม่มีเวลาเป็นของตนเองหรือไม่มีเวลาทำงานประกอบอาชีพเลย ก็นับว่ายังเป็นผู้ที่มีชีวิตไม่เต็มสมบูรณ์อยู่ดี ผู้ที่มีชีวิตเต็มสมบูรณ์จำเป็นต้องทำงาน ในที่นี้อาจเป็นงานอดิเรกซึ่งทำเพื่อความเพลิดเพลินก็ได้
- 4) ชีวิตส่วนที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ คนเรานั้นนอกจากจะมีชีวิตทั้งส่วนตัว สังคม และการทำงานแล้ว ก็ยังไม่เพียงพอ จำเป็นที่จะต้องแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ซึ่งอาจเป็นการเรียนรู้จากสถาบันการศึกษา ประสบการณ์ของตนเอง การพูดคุย การเข้าฝึกอบรมอาชีพ เป็นต้น

การบริหารเวลานับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างความสมดุลในชีวิต โดย วิรัช สงวนวงศ์วาน (2533: 37-38) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาไว้ว่า เป็นการวางแผนการใช้เวลาว่าเป็นเรื่องของ การกำหนดกิจกรรมที่ต้องทำไว้ล่วงหน้า มีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน โดยจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจัดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้นจะเป็นจริงได้ ก็ต่อเมื่อมีการกระทำกิจกรรมในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามลำดับความสำคัญ พนักงานควรที่จะคำนึงถึงการดำเนินชีวิตในแต่ละด้านให้มีความสมดุลและสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ ไม่ทุ่มเทชีวิตให้ด้านใด

ด้านหนึ่งมากเกินไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำรงตนอยู่ได้อย่างมีความสุข เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ลงตัว และเหมาะสม

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร (Social Relevance of Work life)

การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญในอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตน

อัมสตอส (Umstot. 1984: 422) ได้อธิบายแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมา โดยสะท้อนในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร และได้เสนอเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 ประการ คือ

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม (Adequate and fair compensation)

ซึ่งในทางปฏิบัติไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่า ผลตอบแทนระดับใด แค่ไหนจึงจะมีความพอเพียงแต่อย่างไรก็ดีผลตอบแทนจะมีความสำคัญ เพราะผลตอบแทนเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ (ตามทฤษฎีของ Maslow) ได้ตั้งแต่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและยังส่งผลไปถึงความต้องการทางสังคม ความเจริญก้าวหน้า และการประจักษ์ตนด้วย ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยิ่ง ความพึงพอใจในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง แนชและคาร์รอลล์ (ธงชัย สันติวงษ์. 2535: 233-234; อ้างอิงจาก Nash; & Carroll. n.d.) ได้ชี้ให้เห็นว่า ถ้าความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายอยู่ในระดับต่ำมากแล้ว ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานจะต่ำลงไปด้วย ซึ่งจะมีผลทำให้การขาดงานและการลาออกมีอัตราสูง และได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของการจ่ายค่าตอบแทนว่า จะแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) ระดับค่าจ้างเงินเดือน กล่าวคือ การจ่ายผลตอบแทนสูงจะมีผลส่งเสริมความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนภายในกลุ่มอาชีพเดียวกัน ในระดับต่าง ๆ กัน

2) ขึ้นอยู่กับระดับค่าครองชีพของชุมชนนั้น ๆ กล่าวคือ หากชุมชนใดมีค่าครองชีพที่ต่ำมาก ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนก็ย่อมจะมีมากด้วย

3) การศึกษา ถ้าหากมีการศึกษาที่น้อยกว่าหรือระดับต่ำกว่า การจ่ายค่าตอบแทนจะมีความพึงพอใจมากขึ้น

4) ขึ้นอยู่กับการคาดการณ์เกี่ยวกับอนาคต หมายถึง ถ้าหากมีการมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับงานในอนาคต ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายจะมีสูงขึ้นด้วย

5) ขึ้นอยู่กับเพศ กล่าวคือ พนักงานสุภาพสตรีจะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานชาย

6) ขึ้นอยู่กับลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล กล่าวคือ คนที่มีความเฉลียวฉลาดและมีความมั่นใจในตนเองสูง จะมีความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่น้อย

7) ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การจ่าย กล่าวคือ ถ้าหากว่าการจ่ายค่าตอบแทนเป็นที่เข้าใจและยอมรับว่าเป็นระบบที่ยึดถือตามผลงานแล้ว ความพึงพอใจจะมีสูง

2. โอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตนเอง (Opportunities to use human capacities and grow)

เกณฑ์ข้อนี้จะเป็นผลโดยตรงจากการออกแบบงานให้มีคุณค่า ซึ่งลักษณะงานที่ดีจะต้องให้มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจในระดับหนึ่ง สร้างความรับผิดชอบในการทำงาน และต้องมีการแจ้งผลการทำงานให้พนักงานได้รับทราบ พนักงานทุกคนต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทั้งยังต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพให้สูงขึ้น

ในการทำงาน บุคลากรมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัว และการได้รางวัลผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังและประสงค์ที่จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงประกอบด้วยเสมอ (ธงชัย สันติวงษ์. 2535: 294) ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างเต็มตามความสามารถ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีโอกาสเจริญก้าวหน้าทั้งในตำแหน่ง หน้าที่และรายได้ในอนาคต

วอลตัน (Walton. 1975: 95) ได้กล่าวว่า ในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ คือ

1) ปรารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป

2) เมื่อได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะใหม่ ๆ แล้ว จะนำเอาความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติ ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป

3) ปรารถนาที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ญาติพี่น้อง และบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

4) ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งที่พวกเขากระทำอยู่ในปัจจุบันนี้ มีองค์กรจำนวนมากที่มีแนวนโยบายที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคคลด้วยการฝึกอบรมในลักษณะต่าง ๆ กัน ซึ่ง พะยอม วงศ์สารศรี (2534: 197) ได้กล่าวว่าผลประโยชน์ที่บุคคลจะได้รับจากการฝึกอบรมมี 3 ประการ คือ

1) ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

2) พนักงานสามารถรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน

3) ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าต่อไปในหน้าที่การงาน ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานด้วย

3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration in the workplace)

สภาพของการติดต่อทางสังคมระหว่างบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรก็มีความสำคัญ ความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรของกลุ่ม จะตอบสนองความต้องการทางสังคมในแต่ละบุคคลได้ องค์กรเองก็สามารถที่จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์และมิตรภาพให้เกิดขึ้นได้ในองค์กร เพื่อเกิดความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่ง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและพนักงานเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ (บุญแสง, 2533: 10)

สำหรับองค์กรที่เป็นทางการ (Formal Organization) เป็นองค์กรที่มีการจัดขึ้นอย่างมีระเบียบแบบแผน ทุกสิ่งทุกอย่างจะถูกจัดให้อยู่ร่วมกัน เป็นโครงสร้างที่ชัดเจนและคงที่แน่นอน จะมีภาระงานถึงสิ่งต่าง ๆ เอาไว้ยครบถ้วนเพื่อสำหรับให้มีการยึดถือปฏิบัติตาม ดังเช่น มีการกำหนดความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับอำนาจ ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังอาจกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไว้ด้วย ในองค์กรที่เป็นทางการนี้จะมีการระบุลักษณะงานของสมาชิกแต่ละคน พร้อมทั้งจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ขององค์กรเอาไว้อย่างแจ่มชัด เรื่องราวเกี่ยวกับบทบาทฐานะเกียรติยศ การจ่ายผลตอบแทน ระดับสูง-ต่ำของตำแหน่งหน้าที่การงาน และบทลงโทษต่าง ๆ จะถูกรักษาและคงไว้เป็นระเบียบที่แน่นอน เนื่องจากองค์กรประเภทนี้เน้นถึงความมีระเบียบ ความคล่องตัว ทุกอย่างมักจะคงทนถาวรและเปลี่ยนแปลงได้ยาก

ส่วนองค์กรที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization) เป็นองค์กรที่ไม่มีระเบียบแบบแผนในการจัดสภาพขององค์กร อาจรวมกันขึ้นอย่างง่าย ๆ และไม่แน่นอน มีความคล่องตัวโดยไม่มีกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่บังคับไว้ ไม่มีการระบุถึงสิ่งต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนเป็นทางการ และสิ่งต่าง ๆ อาจจะเปลี่ยนแปลงไปในทางหนึ่งทางใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีพิธีตองอะไรที่แน่นอน

ถึงแม้ว่าผู้บริหารจะบังคับใช้โครงสร้างที่เป็นทางการก็ตาม แต่สภาพที่เป็นจริงนั้นจะมีองค์กรที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นควบคู่อยู่ด้วยเสมอ ด้วยเหตุนี้การมองเห็นถึงความสำคัญและการยอมรับให้องค์กรมีโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการบางส่วนเกิดขึ้นได้จึงเป็นสิ่งจำเป็น (ธงชัย, 2530: 237-242) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรที่เป็นทางการมักเต็มไปด้วยขั้นตอนที่ล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่ทางการมาใช้จะช่วยให้ระบบงานในองค์กรคล่องขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพแบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช้จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวก วิธีการเสริมสร้างสังคมสัมพันธ์ในองค์กรที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรม

กลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ กลุ่มสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ แล้วค่อย ๆ นำเอา กิจกรรมเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร (บุญแสง. 2533: 10)

วอลตัน (Walton. 1975: 95-96) ได้กล่าวว่าสังคมสัมพันธ์จะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์กร เพราะทำให้เกิดความจริงจังจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในองค์กร ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ และนอกจากนั้นทำให้มีโอกาสเลื่อน ตำแหน่ง ที่สูงขึ้นด้วย

4. การใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน (Constitutionalism in the work organization)

องค์กรที่มีระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะให้สิทธิของพนักงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลสิทธิในการกำหนดกระบวนการวิธีการทำงานด้วยตนเองในระดับหนึ่ง การมีความเสมอภาคในกลุ่มพนักงาน การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในการ บริหารงานขององค์กร ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกคนในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับ วัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ (Walton. 1974: 12) ดังนั้นการบริหารงานจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึง ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความคิดคำนึงรวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของบุคคล ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบริหารงานและพัฒนาองค์กรได้ ซึ่งถ้าหากสามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรม องค์กรได้และสามารถใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในสังคมปัจจุบันได้แล้ว ก็ส่งผลในการ บริหารงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี (ไพบุลย์. 2532: 126)

5. การใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space)

เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งได้แก่ การใช้ชีวิต ครอบครัว กลุ่มเพื่อน และสภาพทางภูมิศาสตร์ ทำเลที่ตั้งก็มีส่วนสำคัญในการกำหนดคุณภาพชีวิต การทำงานมีผลกระทบต่อชีวิตหรือกิจกรรมที่เป็นส่วนตัว หรือกับครอบครัวหรือไม่ นอกจากนั้นยัง คำนึงถึงเรื่องสุขภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ความกดดันซึ่งเกิดจากการทำงาน

การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อม ต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมี เวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคล ในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาว่างของชีวิตซึ่งอาจมี เป็นระยะเวลา สั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวัน ลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ ถือว่า เป็นประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่า ของตัว

บุคคลที่มีได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ (บุญแสง. 2533: 5)

อัมสตอส (Umstot. 1984: 423-424) ยังได้เสนอแนวทาง 4 ทาง เพื่อใช้แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอีก คือ

1. การร่วมกันแก้ไขปัญหา (participative problem solving) เป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมกันระหว่างฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหาร อาจจัดเป็นกลุ่มตัวแทนของทั้ง 2 กลุ่ม ทั้งชั่วคราวและถาวร หรือการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ (quality circles) เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การออกแบบงานใหม่ (work restructuring) เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงงานโดยการออกแบบงานใหม่ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น มีความท้าทายและสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถมากขึ้น มีโอกาสแสวงหาความก้าวหน้า เช่น การทำงานให้มีคุณค่า การออกแบบระบบสังคมเทคนิค เป็นต้น

3. การหาระบบการให้รางวัลใหม่ ๆ (innovative reward system) ระบบการให้รางวัลกับผลตอบแทนที่จะช่วยกระตุ้นการทำงาน การผลิตให้สูงขึ้น เช่น การใช้ Scanlon plan

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (improving the work environment) เป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลาการทำงาน กฎระเบียบต่าง ๆ การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เป็นที่น่าพอใจสะดวก และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยและสะดวกสบาย

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของผูปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรอย่างมาก เพราะความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยให้ผูปฏิบัติงานรู้สึกมีชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ช่วยส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่ผูปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังอาจช่วยลดโอกาสการขาดงาน การลาออกจากงาน ความก้าวร้าวอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นหากองค์กรหรือหน่วยงานใดมีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็ย่อมจะมีผลให้ผูปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบความต้องการของเขามากขึ้นในทุกด้าน และย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (สุภรัตน์ น้าใจดี. 2548: 28)

นักวิชาการ และผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

เชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และ ออสเมอร์น. (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชายหิรัญกิตติ; และสิริอร จำปาทอง. 2548: 28) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับของความรู้สึกเชิงบวกหรือ

เชิงลบที่บุคคลมีต่องานของพวกเขา หรือเป็นสภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงานซึ่งความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจาก

1. ปัจจัยด้านองค์กร (Organization factor)
2. ปัจจัยกลุ่ม (Group factor)
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor)

สิ่งที่กำหนดความพึงพอใจในงาน (What determines job satisfaction) สิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally challenging work) พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่ให้โอกาสเขาในการใช้ทักษะและความสามารถตลอดจนงานที่ทำนั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงานและมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำลักษณะเหล่านี้ทำให้เกิดการท้าทายในสติปัญญา

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล (Equitable rewards) พนักงานต้องการระบบการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรมตลอดจนอยู่ในแนวทางที่เขาคาดหวังไว้ เช่น ให้รางวัลตามระดับความชำนาญงาน ตามมาตรฐานของค่าแรงซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน (Supportive working conditions) จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาทำนั้นเป็นงานที่ดีได้รับความสะดวกในการทำงาน จากการศึกษพบว่าพนักงานชอบทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีมากกว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายและไม่สะดวกสบาย

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Supportive Colleagues) มิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

ผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อความสามารถในการทำงานของพนักงาน พบว่า (The effect of job satisfaction on employee performance) ความไม่พึงพอใจในงานอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตของพนักงาน การขาดงาน และการออกจากงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานและผลผลิต (Job satisfaction and productivity) ถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะทำให้มีผลงานที่ดี องค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตที่ดีกว่าองค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย

2. ความพึงพอใจในงานและการขาดงาน (Job satisfaction and absenteeism) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกัน การขาดงานซึ่งอาจสรุปได้ว่าความไม่พึงพอใจของพนักงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน

3. ความพึงพอใจในงานและการออกจากงาน (Job satisfaction and turnover) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการออกจากงานแต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจนี้ก็อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ อีกหลายประการ เช่น สภาพของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสการเลือก

งาน ระยะเวลาของการดำรงตำแหน่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทำงานในปัจจุบัน

เกษมสุข สวัสดิ์ (2539: 17) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน บุคคลจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คำนึงถึงร่างกายและแรงใจที่ใช้ไปในการทำงานให้กับนายจ้าง
 2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรกใช้แรงงานมาก และทำอยู่ในสถานที่ไม่น่าอภิรมย์ แต่งานบางอย่างสบายอยู่ภายในสภาพแวดล้อมที่ดี แม้จะได้รับรายได้ก็น้อยก็ตาม
 3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้ส่วนประกอบอื่น ๆ จะไม่ดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี บุคคลนั้นก็จะยังพอใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป
 4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่องานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเป็นกันเอง ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการที่ปฏิบัติงานต่อไป
 5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำอยู่มีความมั่นคง บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อจะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป
 6. โอกาสที่ก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนรุ่นใหม่ ที่มีการศึกษาดี ถ้าหากรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความก้าวหน้า หรือไม่มีโอกาสในการพัฒนา ก็จะไม่พอใจในงานที่ทำ
 7. ประชาธิปไตยในงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมไม่ชอบถูกกดขี่หรือบังคับฝืนใจ เพราะทำให้รู้สึกไม่มีส่วนร่วมในงานที่ทำ แต่หากได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมาย ก็จะมี ความตั้งใจในงานนั้นมากขึ้น
 8. สภาพแวดล้อมทางวัตถุ เช่น แสงไฟ สีภายในห้องทำงาน อุณหภูมิ ก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้
 9. ความมีระเบียบวินัย หมายถึงองค์กรที่มีกฎระเบียบที่แน่นอนคงเส้นคงวา ไม่เปลี่ยนแปลงไปมา ผู้บังคับบัญชาและพนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้
- มิลตัน. (Milton. 1981: 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้
1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในงาน ความแปลกของงานโอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ให้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์จากการทำงาน (Benefits) หมายถึง เงินสำรองเลี้ยงชีพ บำเหน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาลวันหยุด

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักร้อน อุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงานและทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือการช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967: 380-384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานในงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาคนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารงานไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานสภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงานหน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็ เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์กร บริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีม ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่นเงินบำเหน็จ บำนาญ แทนเมื่อออกจากงาน การบริหารการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ไมเนอร์ (Miner. 1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานก่อตัวขึ้นจากปัจจัยหรือผลกระทบจากงาน 5 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความสำเร็จในงาน (Achievement) การได้รับการยกย่อง (Verbal Recognition) ความท้าทายของงาน (The challenge of the work itself) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) และโอกาสในการก้าวหน้าในงาน (Opportunity for advancement, promotion) ทั้ง 5 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและจะเป็นตัวกระตุ้น (Motivator) ให้คนปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพราะบุคคลมีความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) ที่อยากเจริญก้าวหน้าและยังมีความต้องการในเรื่องการประจักษ์ในตน (Self-actualization) หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผลและการพัฒนา การมีโอกาสดำเนินการประสบความสำเร็จตามความใฝ่ฝัน ตามศักยภาพที่แท้จริงแห่งตนซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือเมื่อเขารู้สึกได้รับความพึงพอใจ เขาจะมีความรู้สึกทางบวกและปรับปรุงการทำงานเพื่อโอกาสในการก้าวหน้าในขณะเดียวกัน ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic) จะสามารถช่วยให้บุคคลพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้นได้จนถึงจุดๆหนึ่ง แต่เมื่อเกินกว่านั้นแล้วจะไม่พัฒนาอะไรอีก ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องศึกษาและให้ความสนใจปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (Intrinsic) ที่จะช่วยจูงใจหรือกระตุ้นให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำไปพร้อมๆกัน

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัย 3 ประการ

1. ปัจจัยเฉพาะบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1.1 ประสบการณ์จากประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความชำนาญในงานที่ทำมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตามแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน ความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 อายุ อายุแม้ว่าจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่อายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นอยู่กับลักษณะงานสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.4 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ สร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เกี่ยวกับการพักผ่อน การสังสรรค์กับผู้อื่น

1.5 การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด จากการวิจัยบางแห่งพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่

1.6 ระดับเงินเดือน พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่มเงินเดือนยังเกี่ยวกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตด้วย

2. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

2.1 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย พนักงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานจากสภาพในที่ทำงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้าโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญในสายอาชีพ คนสูงวัยสนใจน้อยกว่าคนอ่อนวัยเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

2.3 ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานแม้ว่าจะมีเงินมากพอแต่ก็ยังยินดีที่จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานในด้านงานที่ตนเองถนัด

3. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

3.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน การศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่อ

งานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่องาน

3.2 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวเพื่อให้คุ้นเคยต้องใช้เวลา

3.3 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงาน รายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการในที่สุด

3. แนวคิด และทฤษฎีการจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และสิริอร จำปาทอง. (2548: 28-40) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นอิทธิพลภายในตัวบุคคล ซึ่งจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งจะมีอิทธิพลชักจูงบุคคลให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจ (Motivation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดพฤติกรรมในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ คือรางวัล ถ้าผลลัพธ์นั้นสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.1 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Mcgregor's Theory X and Y)

ทฤษฎีที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางที่จะจูงใจให้พนักงานทำงาน ซึ่งคิดค้นโดยนักพฤติกรรมศาสตร์ชื่อ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Mcgregor. 1960) ได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎีย่อย ได้แก่

1. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumption) โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกชนิดหนึ่ง (Men is a beast) เหมือนกับสัตว์โลกอื่น ๆ ที่ธรรมชาติของสัตว์นั้นย่อมทำสิ่งใดโดยปราศจากความยั้งคิด ปล่อยให้ความโลภเข้าครอบงำ ดังนั้นจากสมมติฐานนี้นักวิชาการบางพวกจึง

เรียกเสียใหม่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีแต่ความต้องการ (Man is a wanting animal) คือ มีความต้องการไม่สิ้นสุด โดยสมมติฐานของทฤษฎี X มีดังนี้

1.1 มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานเสมอเมื่อมีโอกาส

1.2 เนื่องมาจากลักษณะการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ การจะทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการ และใช้วิธีการลงโทษด้วยวิธีการต่างๆ

1.3 มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะเป็นผู้ตาม มีคนคอยบังคับสั่งการในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากกว่าสิ่งอื่นใด

1.4 มนุษย์ให้ความสำคัญเฉพาะตนเอง เจื้อยชาต่อความต้องการขององค์กร

1.5 มนุษย์มักต่อต้านความเปลี่ยนแปลง

แนวความคิดนี้เชื่อว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งแต่ผู้เดียว การควบคุมจะใช้วิธีออกคำสั่ง อำนาจและสิทธิในการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุด หรือเป็นการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง (Centralization) ตามทฤษฎีนี้ผู้บริหารจึงเข้าใจว่าสิ่งจูงใจที่จะทำให้คนในองค์กรทำงานได้ดีที่สุดนั้น คือ การให้สิ่งตอบแทนทางเศรษฐกิจ โดยใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจ ถ้าทำงานให้ผลผลิตมากค่าจ้างที่ได้ก็จะสูง หรือการใช้วิธีการกระตุ้นให้ทำงานด้วยการข่มขู่ให้พนักงานเกิดความเกรงกลัว หวาดหวั่น พนักงานต้องยอมทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพื่อมิให้ต้องออกจากงาน แบบขององค์กรเช่นนี้จะมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากเบื้องบนหรือผู้บริหาร ซึ่งเป็นแนวคิดในการจัดองค์กรตามแบบราชการ หรือการจัดองค์กรตามประเพณีนิยม

2. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumption) เป็นแนวคิดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เป็นที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม (Man is a Socialman) มนุษย์อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องการสังสรรค์กันและอยู่ในระบบสังคม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยสมมติฐานของทฤษฎี Y มีดังนี้

2.1 ความพยายามของมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจในการทำงานเป็นไปตามธรรมชาติ เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการหาความเพลิดเพลิน มนุษย์โดยทั่วไปไม่ได้รังเกียจการทำงาน การทำงานจะได้รับความสนใจจากผู้ปฏิบัติงาน พนักงานจะถืองานเป็นสิ่งที่สนองความต้องการ หรือเป็นสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงย่นขึ้นอยู่กับลักษณะการควบคุมของผู้บริหาร

2.2 การควบคุมและการบังคับ มิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มนุษย์ย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่เขายอมรับ

2.3 มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม

2.4 มนุษย์จะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ เมื่อเขาได้รับผลสำเร็จจากการทำงาน การที่คนได้รับการสนองตอบความต้องการที่สนใจตัวเอง จะทำให้เขาเกิดความพยายามในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.5 มนุษย์เรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อการยอมรับความผิดชอบ และยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและยึดมั่นกับความปลอดภัยเพียงอย่างเดียว ไม่ใช่คุณลักษณะที่แท้จริงของบุคคล

2.6 มนุษย์มีความสามารถในการใช้ความคิด มีความเฉลียวฉลาด มีจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

2.7 ระบบอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น

จากทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้นพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดจากการตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป และจากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน อำนาจหน้าที่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าและสังคมในการทำงาน

3.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2545: 311-312) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักวิจัยชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าคนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีวันสิ้นสุดโดยมีลักษณะเป็นอันดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงขึ้นไป

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs) ได้แก่

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอนและการพักผ่อน มาสโลว์ ได้กำหนดตำแหน่งหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหารหรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับนับถือหรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการความยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองของความ ต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้จะเป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตัวเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์ค่านึงว่าความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งระดับสูงสุด

3.3 ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ธงชัย สันติวงษ์. 2533: 390) แอลเดอร์เฟอร์ได้ย่อลำดับความต้องการของ มาสโลว์ เหลือเพียง 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E: Existence needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความอยากได้ในสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่นความต้องการที่อยู่อาศัย อาหาร ผลตอบแทน ตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R: Relation needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อน ผู้ร่วมงาน บุคคลที่ตนเองเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความ ต้องการในระดับนี้คือ คนเรามีความพอใจเกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (G: Growth needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ก่อนที่จะพวกเขาก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกัน เช่นความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence needs) สามารถเกิดได้ในขณะเดียวความต้องการขึ้นชม (Relation needs) ความต้องการสร้างสรรค์ (Growth needs) ยิ่งไปกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาความยกย่อง (Relation Needs) ความคิดสร้างสรรค์ (Growth Needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่ เช่นความหิวและความกระหาย (Existence Needs)

4. งานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประไพพร สิงหเดช (2538) ศึกษาคุณลักษณะบุคลาการที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า ข้าราชการกรมคุมประพฤติมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถอยู่ในระดับต่ำ ด้านสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้าและความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคและความภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ชัยอนันต์ รีชีวะ (2543) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน: กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย ฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับต่ำ

ประสิทธิ์ สุขแก้ว (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ พบว่า คุณลักษณะทางบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กันในทางบวก การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การได้รับการยอมรับในสังคม การพัฒนาความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนสวัสดิการในองค์กร ความสมดุลของชีวิต สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเพียงพอของรายได้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรรองลงมา

อนุสรณ์ สรรพอุดม (2547) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า ระดับความจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

กนกวรรณ มีปลั่ง (2548) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก พนักงานที่มีลักษณะทางบุคคลทางด้านเพศ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีลักษณะทางบุคคลด้านอายุ หน่วยงานที่สังกัด อายุการทำงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปิโตรเลียม ประเทศไทย จำกัด พบว่า ทัศนคติการทำงานด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกจากงานในระดับต่ำ ทัศนคติการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกจากงานในระดับปานกลาง ทัศนคติการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกจากงานในระดับสูง

สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ศึกษาคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมลาออก ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่เป็นเพศชายและมีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ส่วนการจำแนกในด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านสังคมในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับแนวโน้มพฤติกรรมลาออก พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

เสาวรส คูหาปัญญา (2552) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีตำแหน่งต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน อายุงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการการใช้ความสามารถ และการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง

ภารดี บุตรศักดิ์ศรี (2539) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขต

กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการลาออกจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ทำงานเต็มเวลาในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุน ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อวัดความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือตัวงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงความก้าวหน้า รายได้ และสวัสดิการ นอกจากนั้นยังวัดแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบทางการเงินแก่ครอบครัว และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคำถามวัดความพึงพอใจในงาน และวัดแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร สถิติที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบสองทาง ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์แบบถดถอย ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว

และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านตัวงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคง และด้านรายได้ กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรจากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ พบว่า ตัวแปร ที่สามารถทำนายแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้าน หัวหน้างาน ด้านความมั่นคง และด้านความก้าวหน้า

ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ กลุ่มประชากรเป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความอิสระในการตัดสินใจในงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กองที่สังกัด และประเภทที่พักอาศัย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

สุนันท์ แก้วกล้า (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่: กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยสังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด สำหรับข้อมูลภูมิหลังของพนักงานด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ

อ้นนักศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด” ผลของการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ของความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูงมี 1 ด้านคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 4 ด้านคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำมี 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษา ครั้งนี้คือ เพศ สถานภาพสมรส ภาระหนี้สิน แผนสิ้นสุดการทำงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว กล่าวคือ พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานหญิง พนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่มีภาระหนี้สิน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีภาระหนี้สิน พนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานจนครบวาระการทำงาน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานในระยะสั้น พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่มากกว่ามีระดับความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่น้อยกว่า

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีการทำงานและตำแหน่งระดับชั้นของพนักงาน

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานในระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าและสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ

งานวิจัยในต่างประเทศ

ทานาโอมิ (มรุส สว่างบำรุง. 2536; อ้างอิงจาก Tanaomi. 1990) ศึกษาความพอใจในงานและความตั้งใจลาออกโดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทางวิชาการ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามซึ่งแจกให้กับลูกจ้างของมหาวิทยาลัย ลาเวอร์น (La Verne) ทุกคนที่ทำงานเต็มเวลาตามลักษณะการปกครอง และการแบ่งระดับชั้น จากการศึกษาพบว่าลูกจ้างของมหาวิทยาลัย ลาเวอร์น (La Verne) โดยทั่วไป แล้วมีระดับความพอใจงานเหมือนกับกลุ่มอาชีพอื่น กล่าวคือ ด้านที่พอใจน้อยที่สุด คือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและค่าจ้าง พบว่ามีความแตกต่างเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งค่าจ้างและความพอใจงานของลูกจ้างแต่ละกลุ่มในมหาวิทยาลัยลาเวอร์น แสดงว่าความพอใจงานทำนายความ

ตั้งใจลาออกของลูกค้าทั้งหมดได้ ซึ่งความพอใจงานมีระดับการทำนายความตั้งใจลาออกของลูกค้าต่างกันในแต่ละกลุ่ม

ฮิตแมน และซิลวา (Hickman; & Silva, n.d.; cited in Wnner. 1991) กล่าวว่าปัญหาการลาออกของพนักงานส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากคุณสมบัติส่วนตัวหรือความไม่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างานก็ได้ เช่น จากการที่ต้องทำงานอยู่ใกล้ชิดกับพนักงานทุกวันหัวหน้างานอาจมองข้ามการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองในทางที่ดีขึ้นของพนักงานซึ่งในทางปฏิบัติแล้วหัวหน้างานจะต้องเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับการยอมรับและควรหาทางให้พนักงานรู้สึกว่าตนได้รับยอมรับไม่ว่าจะเป็นการยอมรับอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยชมเชย การออกหนังสือชมเชย การไม่ตระหนักว่าพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันอาจทำให้พนักงานบางคนเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นมาได้ นอกจากนั้นหัวหน้างานควรจะไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นครอบครัวเดียวกันนอกเหนือไปจากการทำหน้าที่ของหัวหน้างาน หนึ่ง ในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในงานนั้นหัวหน้างานจะต้องปฏิบัติต่อคนงานอย่างยุติธรรม เช่น การดำเนินการขับไล่เกี่ยวกับการร้องทุกข์ของคนงาน การประเมินผลงานอย่างยุติธรรม การเอาใจใส่ในความสามารถของคนงาน การสั่งงานและการมอบหมายงานเป็นต้น

เชอร์ริงตัน (อพชา ชัยมงคล. 2538; อ้างอิงจาก Cherrington. 1994) ได้อธิบายการลาออกว่าเป็นความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร ที่มีความสำคัญมากคือ 1) ความไม่พอใจในงาน 2) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ เพราะจากการศึกษาบริษัทที่มีระดับการลาออกสูงที่สุด พบว่า พนักงานไม่พอใจในงานสูงสุดเช่นกัน ด้วยสาเหตุเนื่องจากพนักงานต้องการทางเลือกที่พอใจมากกว่าดีกว่าประกอบกับเขาสามารถหาทางเลือกได้ นอกจากนี้ยังพบว่าในบริษัทที่เงื่อนไขการทำงานไม่ดี ลักษณะงานไม่เป็นที่ต้องการ ค่าจ้างไม่ยุติธรรม ระบบการสื่อสารไม่ดี และมีความจำกัดในโอกาสก้าวหน้าจะมีระดับการลาออกสูงอยู่เสมอ หากบริษัทต้องการลดอัตราการลาออกจำเป็นต้องปรับปรุงให้มีความเสมอภาคสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาในกลุ่มพนักงานเสมียน จำนวน 350 คนพบว่า การปรับปรุงการจ่ายค่าจ้าง และนโยบายการเลื่อนตำแหน่งช่วยลดการลาออกจากร้อยละ 30 เหลือเพียงร้อยละ 18 ในปีแรก และปีต่อมาเหลือเพียงร้อยละ 12 เท่านั้น ส่วนเงื่อนไขทางเศรษฐกิจภายในประเทศจะส่งผลต่ออัตราการลาออกหลาย ๆ ครั้งในช่วงระยะเวลา 1 ปี ชี้ให้เห็นว่าทั้ง 2 อัตรานี้มีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหากปรากฏว่าอัตราการว่างงานสูงจะทำให้การรับบุคคลเข้าทำงานลดลง การเปลี่ยนแปลงงานมีน้อยเพราะบุคคลยอมไม่เต็มใจจะลาออกจากงานเมื่อรู้ว่าเขาไม่สามารถหางานใหม่ได้

ไพรซ์ (Price. 1997) ได้สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบกับการลาออก ดังนี้ ด้านอายุการทำงาน พนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กรนานกว่าจะมีอัตราการลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าในองค์กร

แม็คกิลวรี, ไฮเซอร์, จาการ์รา, มอยย์ และ มอลล์ (McGuire, Houser, Jarrar, Moy, & Wall. 2003) ได้ทำการศึกษาในสถานพยาบาล พบว่า โดยทั่วไปแล้วการอ้างรักษาพนักงานเป็นแผนกลยุทธ์การพัฒนาและเพื่อป้องกันไม่ให้ขาดบุคคลากรในการบริการ ผู้จัดการมักเข้าใจผิดและคิดว่าค่าตอบแทนเป็นสาเหตุหลักของความพึงพอใจในการทำงานและทำให้พนักงานลาออก แต่จากผลการวิจัยประชากรในสถานพยาบาล 3 แห่งพบว่า ผู้ให้เหตุผลในการลาออกนั้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เพียงอย่างเดียว แต่พวกเขาต้องการ 3 อันดับแรก คือ การเคารพ ความจงใจที่ดี และความผูกพันที่องค์กรมอบให้ และมีผลต่อการทำงานของพวกเขา

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เห็นได้ว่ามีหลายปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการลาออก เช่น เรื่องของค่าตอบแทน ลักษณะงาน สภาพการทำงาน ความพึงพอใจ ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะของพนักงาน เช่น ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึง หากองค์กรใดไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของพนักงานได้ จะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำลงมีการนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ความไม่พอใจในงาน ความผิดปกติทางจิตใจ รวมถึงการลาออกแต่ถ้าหากองค์กรใดสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานกับองค์กรต่อไป และจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีนี้จะทำให้เข้าใจและทราบถึงสาเหตุและเหตุผลของการลาออกของพนักงาน รวมถึงการหาแนวทางแก้ไขปัญหาการลาออก และแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ เดนิส ดี อัมสตอต (Denis D. Umstot. 1984) ซึ่งได้สรุปเกณฑ์ชีวิตการทำงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ด้าน มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน และการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังได้นำทฤษฎีคุณภาพชีวิตในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของ วอลตัน (Walton. 1975) มาใช้ประกอบในการทำศึกษาวิจัยด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานวิศวกรในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานวิศวกร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยต้องการให้มีความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้โดยใช้สูตรคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 26)

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

- เมื่อ
- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 - Z = ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้คือ
 - Z = มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยที่ $\alpha = .05$
 - E = แทนระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ มีค่าเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)} = 3.85$$

ด้วยขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สำรองไว้ 4% ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 15 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีลำดับขั้น ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกเขตกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 เขตตามการปกครองเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเขตการปกครองในกรุงเทพมหานครมีจำนวนทั้งสิ้น 50 เขต โดยเขตที่ได้รับการเลือกเป็นตัวแทน คือ

1. กลุ่มวิศวกร : เขตอโศก
2. กลุ่มวิศวกร : เขตจตุจักร
3. กลุ่มวิศวกร : เขตสาทร

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้ในขั้นตอนที่ 1 โดยแบ่งเป็น

เขตอโศก จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 ชุด

เขตจตุจักร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 ชุด

เขตสาทร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 100 ชุด

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ชุด

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close-ended response questions) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและหญิง ใช้ระดับข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
2. 26 - 30 ปี
3. 31 - 35 ปี
4. 36 - 40 ปี
5. 41 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด, สมรสหรืออยู่ด้วยกัน และ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ ใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 อัตราเงินเดือน ใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท
2. 20,001 - 30,000 บาท
3. 30,001 - 40,000 บาท

4. 40,001 – 50,000 บาท

5. 50,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 อายุงาน ใช้แบบสอปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. 6 – 10 ปี

3. 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 7 – 9)
ด้านความก้าวหน้าในงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 10 – 12)
ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 13 – 15)
ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 16 – 18)
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 19 – 21)
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 22 – 25)

โดยข้อคำถามแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4

ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
วิศวกร จำนวน 5 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น
5 ระดับตามแนวของ Likert Scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัย
สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้าง
แบบสอบถาม

2. สัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุง
แก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายชื่อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมในการลาออกของพนักงานวิศวกร โดยแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
ส่วนที่ 1	
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.8407
ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถ และการแสวงหาความก้าวหน้า	0.8002
ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	0.8039
ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน	0.8010
ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	0.8431
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ	0.8574
ส่วนที่ 2	
ความพึงพอใจ	0.7990

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้จัดการกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาลงรหัส จากนั้นทำการถอดรหัสแบบสอบถามลงในแบบฟอร์มลงรหัส (Coding Form)
2. หลังจากรวบรวมแบบสอบถามแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย โดยดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้
 - 2.1 นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาคิดเป็นร้อยละ โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง
 - 2.2 นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน มาวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และใช้เกณฑ์การจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (Best, 1981 : 179-187)

การให้คะแนนสำหรับการวัดด้วยมาตราวัดไลเกิร์ต (Likert Scale) แบบ 5 คะแนน จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปยังเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้นข้อมูลดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 2)

กำหนดดังตาราง 2

ตาราง 2 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 2)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับไม่ดีอย่างมาก
1.81 – 2.60	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับไม่ดี
2.61 – 3.40	คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับดี
4.21 – 5.00	คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับดีมาก

ตาราง 3 เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการทำงาน (คำถามในส่วนที่ 3)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมาก
1.81 – 2.60	ไม่พึงพอใจในการทำงาน
2.61 – 3.40	เฉยๆ
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจในการทำงาน
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก

2.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของวิศวกร โดยนำข้อมูลด้านความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ มาคิดด้วยค่าสถิติอนุมาน ตามตัวแปรระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t – test และ F – test โดยการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว

(One Way Analysis of Variance) เพื่อดูความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550: 48) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550: 49) ใช้สูตรดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 35) ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{K \overline{covariance}/\overline{variance}}{1 + (k - 1)\overline{covariance}/\overline{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 173) ใช้สูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $s_1^2 \neq s_2^2$

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $s_1^2 = s_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance)

ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2546: 135) โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
	MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	SS_b	แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w	แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
	k-1	แทน ชั้น แห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม
	n-k	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	df_b	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-WAY ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	df	ผลบวกกำลังสอง SS	$MS = \frac{SS}{df}$	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_w	MS_w	
รวม	n-1			

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณี ที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า

$$MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown- forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	s_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } df_w = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MSw)

K แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett's T3 (Kappel. 1982: 153 – 155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

X แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือหัพคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีค่ามากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัว ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง Y มากที่สุด โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 280)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่	Y	แทน	ตัวแปรตาม
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ
	β_0	แทน	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสถิติสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์
t - ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t -distribution
F - ratio	แทน	ค่าสถิติเอฟ ที่ใช้ในการพิจารณาใน F -distribution
SS	แทน	ผลรวมคะแนนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมยกกำลังสอง (Mean of Square)
Sig. หรือ P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
d.f	แทน	ขั้นขององศาอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	98	24.5
ชาย	302	75.5
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	175	43.8
26-30 ปี	165	41.2
31-35 ปี	49	12.2
36-40 ปี	9	2.3
41 ปี ขึ้นไป	2	0.5
รวม	400	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	364	91.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	36	9.0
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	0	0.0
รวม	400	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	353	88.2
สูงกว่าปริญญาตรี	47	11.8
รวม	400	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	0	0.0
20,001 - 30,000 บาท	190	47.5
30,001 - 40,000 บาท	122	30.5
40,001 - 50,000 บาท	56	14.0
50,001 บาท ขึ้นไป	32	8.0
รวม	400	100.0
6. อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	310	77.5
6-10 ปี	72	18.0
11 ปี ขึ้นไป	18	4.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ

พบว่า พนักงานวิศวกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 และเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

อายุ

พบว่า พนักงานวิศวกรส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 อายุ 31-35 ปีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 อายุ 36-40 ปี จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 2.3 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส

พบว่า พนักงานวิศวกรส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และสถานภาพหย่าร้าง และแยกกันอยู่

ระดับการศึกษา

พบว่า พนักงานวิศวกรรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 รองลงมา มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน

พบว่า พนักงานวิศวกรรมส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อัตราเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อัตราเงินเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอัตราเงินเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 00 คน ตามลำดับ

อายุงาน

พบว่า พนักงานวิศวกรรมส่วนใหญ่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมา มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ อายุงาน 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และ อายุงาน มีความแตกต่างทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมข้อมูลกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามโดยในด้านอายุ นำกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มารวมเป็นกลุ่มอายุ 31 ปี ขึ้นไป ในด้านสถานภาพสมรส นำกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มารวมเป็นกลุ่ม สถานภาพสมรส ในด้านอัตราเงินเดือน ได้นำกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท รวมเป็นกลุ่มผู้มีอัตราเงินเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท และ อัตราเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท และ อัตราเงินเดือน 50,000 บาทขึ้นไป รวมเป็นกลุ่มผู้มี อัตราเงินเดือน 40,001บาทขึ้นไป ในด้านอายุงาน ได้นำกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6-10 ปี และ 11 ปี ขึ้นไป รวมเป็นกลุ่มผู้มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และ อายุงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	175	43.7
26-30 ปี	165	41.3
31 ปี ขึ้นไป	60	15.0
รวม	400	100.0
3.สถานภาพสมรส		
โสด	364	91.0
สมรส	36	9.0
รวม	400	100.0
5.อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	190	47.5
30,001 - 40,000 บาท	122	30.5
40,001 บาท ขึ้นไป	88	22.0
รวม	400	100.0
6.อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	310	77.5
6 ปี ขึ้นไป	90	22.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงานได้ดังนี้

อายุ

พบว่า พนักงานวิศวกรส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส

พบว่า พนักงานวิศวกรส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

อัตราเงินเดือน

พบว่า พนักงานวิศวกรส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

อายุงาน

พบว่า พนักงานวิศวกรส่วนใหญ่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมา มีอายุงาน 6 ปี ขึ้นไปจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานวิศวกร

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานวิศวกร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในแต่ละด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ			
1. ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ	3.43	.819	ดี
2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)	3.26	.942	ปานกลาง
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่าน	3.31	.874	ปานกลาง
รวม	3.3283	.74366	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต
ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหา ความก้าวหน้า			
1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อ พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ	3.08	1.015	ปานกลาง
2. ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您 ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ	3.29	.865	ปานกลาง
3. การปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสประสบ ความสำเร็จในชีวิตของตนเอง	3.27	.877	ปานกลาง
รวม	3.2142	.75701	ปานกลาง
ด้านการทำงานร่วมกัน			
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานนำ ความคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.50	.958	ดี
2. ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ	4.04	.761	ดี
3. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมหรืองานสังสรรค์ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้ บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอ	3.43	.983	ดี
รวม	3.6542	.69136	ดี
ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน			
1. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการ ปฏิบัติงานอื่นๆ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม	3.43	.823	ดี
2. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วน บุคคล และไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	3.70	.937	ดี
3. ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่าน รับผิดชอบ	3.69	.807	ดี
รวม	3.5758	.68017	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต
ด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว			
1. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.00	1.108	ปานกลาง
2. ท่านมีเวลาพักผ่อนและมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ	2.74	1.055	ปานกลาง
3. ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม	3.26	.950	ปานกลาง
รวม	2.9950	.93031	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	3.14	1.140	ปานกลาง
2. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	3.27	1.094	ปานกลาง
3. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน	2.69	1.182	ปานกลาง
4. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ	3.42	.933	ดี
รวม	3.1306	.84384	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตโดยรวมทั้งหมด	3.3144	.58839	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3283 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) และ เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.31 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2142 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ และ การปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตของตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08, 3.29 และ 3.27 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6542 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการทำงานร่วมกันที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานนำความคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ และในหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมหรืองานสังสรรค์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้ บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50, 4.04 และ 3.43 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5758 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงานที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการปฏิบัติงานอื่นๆ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และ ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43, 3.70 และ 3.69 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9950 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานเวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ท่านมีเวลาพักผ่อนและมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ และ ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 2.74 และ 3.26 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1306 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย องค์การของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน และ องค์การของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14, 3.27 และ 2.69 ตามลำดับ

ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทั้งหมดมีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.3144 โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านการทำงานร่วมกัน และด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6542 และ 3.5758 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3283, 3.2142, 2.9950 และ 3.1306 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน วิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรัชญาตามตาราง ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรโดยรวม

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก	3.54	.755	พอใจ
2. ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน	3.50	.788	พอใจ
3. ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่านมากกว่าเพื่อนคนอื่น ๆ ที่ท่านรู้จัก	3.23	.763	เฉยๆ
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรของท่าน	2.89	.871	เฉยๆ
5. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้	3.46	.764	พอใจ
รวม	3.3215	.58839	เฉยๆ

จากตาราง 8 สามารถเห็นระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3215 และในรายข้อ ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน และ ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ อยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54, 3.50 และ 3.46 ตามลำดับ ส่วนในรายข้อ ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่านมากกว่าเพื่อนคนอื่น ๆ ที่ท่านรู้จัก และ ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรของท่าน อยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และ 3.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานวิศวกรที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

สามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานวิศวกรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงาน แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานวิศวกรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานวิศวกรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มหากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า)Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ (0.05ก็จะใช้ ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2กลุ่มแตกต่างกัน ค่า)Sig. มีค่าน้อยกว่า (0.05 ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test

ตาราง 9 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	Levene's test		t-test for Equality of Means		
				F	Sig	<i>t</i>	df	Sig
ความพึงพอใจใน	ชาย	3.3212	.61001	2.423	.120	-.018	398	.985
การทำงาน	หญิง	3.3224	.51903					

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.120 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงใช้ค่า Sig. (2-tailed) ในส่วนของ Equal variances assumed มาวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .985 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า เพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานวิศวกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานวิศวกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานวิศวกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจในการทำงาน	.556	2	397	.574

จากตาราง 10 ความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร จำแนกตามอายุพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า sig เท่ากับ .574 ซึ่งมีความมากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 11 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.396	2	.198	.571	.566
	ภายในกลุ่ม	137.739	397	.347		
	รวม	138.135	399			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติ F-test พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .566 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า อายุไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มหากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า)Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ (0.05ก็จะใช้ ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า)Sig. มีค่าน้อยกว่า (0.05 ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มใช้สถิติ Levene's test

ตาราง 12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	Levene's test		t-test for Equality of Means		
				F	Sig	t	df	Sig
ความพึงพอใจ	โสด	3.3352	.57857	.676	.411	1.479	398	.140
ในการทำงาน	สมรส	3.1833	.67337					

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการทำงานของสถานภาพทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .411 ซึ่งมากกว่า .05 จึงใช้ค่า t-test กรณี equal variances assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1

ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .140 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า สถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มหากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า)Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ (0.05ก็จะใช้ ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า)Sig. มีค่าน้อยกว่า (0.05 ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มใช้สถิติ Levene's test

ตาราง 13 แสดงค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
วิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ ศึกษา	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	Levene's test		t-test for Equality of Means		
				F	Sig	t	df	Sig
ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่าปริญญาตรี	3.3411	.59212	.826	.364	1.829	398	.068
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.1745	.54313					

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการทำงานของระดับการศึกษาทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .364 ซึ่งมากกว่า .05 จึงใช้ค่า t-test กรณี equal variances assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .068 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่าระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานวิศวกรที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานวิศวกรที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานวิศวกรที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจในการทำงาน	.806	2	397	.447

จากตาราง 14 ความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า sig เท่ากับ .447 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 15 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.430	2	.215	.619	.539
	ภายในกลุ่ม	137.706	397	.347		
	รวม	138.135	399			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติ F-test พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .539 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า อัตราเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ให้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มหากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า)Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ (0.05ก็จะใช้ ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า)Sig. มีค่าน้อยกว่า (0.05 ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test

ตาราง 16 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุงาน	$\bar{X}$	S.D.	Levene's test		t-test for Equality of Means		
				F	Sig	t	df	Sig
ความพึงพอใจในการทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.3361	.56470	2.681	.102	.923	398	.357
	6 ปี ขึ้นไป	3.2711	.66455					

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในงานของอายุงานทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .102 ซึ่งมากกว่า .05 จึงใช้ค่า t-test กรณี equal variances assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .357 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า อายุงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

H_{11} : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยวิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	Beta	Std.Error	β		
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	1.033	.144		7.185	.000
- ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม (X_1)	.106	.034	.134	3.124	.002
- ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถ และการแสวงหาความก้าวหน้า (X_2)	.179	.040	.230	4.452	.000
- ด้านการทำงานร่วมกัน (X_3)	.110	.047	.129	2.334	.020
- ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการ ทำงาน(X_4)	.067	.050	.077	1.318	.188
- ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิต ส่วนตัว (X_5)	.146	.027	.231	5.366	.000
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_6)	.091	.029	.130	3.084	.002
Adjusted R Square (R^2)	.430		F		51.2
					46
Std. Error of the Estimate	.4440		Sig.		.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว คุณภาพชีวิตด้านการทำงานร่วมกัน คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta, β) เป็น 0.179 กับ 0.230 รองลงมาคือ 0.146 กับ 0.231 ถัดมา เป็น 0.110 กับ 0.129 0.106 กับ 0.134 และ 0.091 กับ 0.130 ตามลำดับ

และเนื่องจากค่า Adjusted R^2 มีค่า เท่ากับ 0.430 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ร้อยละ 43.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม} = & 1.033 + 0.106X_1 + 0.179X_2 + 0.110X_3 + 0.146X_5 \\ & + 0.091X_6 \end{aligned}$$

Y	แทน	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร
X_1	แทน	ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
X_2	แทน	โอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า
X_3	แทน	ด้านการทำงานร่วมกัน
X_4	แทน	การใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน
X_5	แทน	การใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว
X_6	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน

เมื่อพิจารณาสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่า เมื่อกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ มีค่าเป็นศูนย์ จะพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีระดับคะแนน 1.033 นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรทั้ง 5 ด้าน สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรในแต่ละด้านส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังต่อไปนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แสดงว่า ตัวแปรนี้มีส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า เมื่อพนักงานวิศวกรของผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานวิศวกรจะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 0.106 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถ และการแสวงหาความก้าวหน้า แสดงว่า ตัวแปรนี้มีส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า เมื่อพนักงานวิศวกรของผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานวิศวกรจะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 0.179 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า เมื่อพนักงานวิศวกรของผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานวิศวกรจะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 0.110 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว แสดงว่า ตัวแปรนี้มีส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า เมื่อพนักงานวิศวกรของผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานวิศวกรจะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 0.146 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า เมื่อพนักงานวิศวกรของผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานวิศวกรจะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 0.091 หน่วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ความพึงพอใจในการทำงาน
ลักษณะส่วนบุคคล		
1. เพศ	T-Test	X
2. อายุ	F-Test	X
3. สถานภาพสมรส	T-Test	X
4. ระดับการศึกษา	T-Test	X
5. อัตราเงินเดือน	F-Test	X
6. อายุงาน	T-Test	X
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	Multiple Regression	✓
2. ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า	Multiple Regression	✓
3. ด้านการทำงานร่วมกัน	Multiple Regression	✓
4. ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน	Multiple Regression	X
5. ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว		✓
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	Multiple Regression	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย X หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลประกอบให้กับผู้บริหารในการนำไปใช้ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตระหนักถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ซึ่งจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรให้ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ของพนักงานวิศวกร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนผู้บริโภคที่แน่นอน ดังนั้นเพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่สามารถเป็นเสมือนตัวแทนของประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยการใช้อนุกรมการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545: 26) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน และได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมจำนวนตัวอย่างเป็น 400 คนโดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศและระดับการศึกษา และคำถามมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-dichotomy question) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลัก

ประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน วิศวกร จำนวน 5 ข้อ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ลงรหัส (Coding) และนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อ ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และ อายุงาน

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน อายุ และ อัตราเงินเดือน

3.3 สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีค่ามากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัว ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง Y มากที่สุด ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2-7

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิจัยเพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 364 คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 353 คิดเป็นร้อยละ 88.3 มีอัตรา เงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานวิศวกร ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3283 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอที่ อยู่ในระดับดี ได้แก่ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึก พอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) และ เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อ ความเป็นอยู่ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.31 ตามลำดับ

ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า มีระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2142 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านโอกาส ในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับการ สนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ ในหน่วยงาน ของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ และ การปฏิบัติงาน ในองค์กรของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตของตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08, 3.29 และ 3.27 ตามลำดับ

ด้านการทำงานร่วมกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.6542 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการทำงานร่วมกันที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ หน่วยงานของท่านเปิด โอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานนำความคิดใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความร่วมมือและ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ และในหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมหรือ

งานสังสรรค์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้ บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50, 4.04 และ 3.43 ตามลำดับ

ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5758 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงานที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการปฏิบัติงานอื่นๆ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และ ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43, 3.70 และ 3.69 ตามลำดับ

การใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9950 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ท่านมีเวลาพักผ่อนและมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ และ ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 2.74 และ 3.26 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1306 ซึ่งมีรายละเอียดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนถัดมาที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย องค์การของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน และ องค์การของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14, 3.27 และ 2.69

ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทั้งหมดมีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.3144 โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านการทำงานร่วมกัน และด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6542 และ 3.5758 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3283, 3.2142, 2.9950 และ 3.1306 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า

ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3215 และในรายข้อ ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน และ ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ อยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54, 3.50 และ 3.46 ตามลำดับ ส่วนในรายข้อ ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่านมากกว่าเพื่อนคนอื่น ๆ ที่ท่านรู้จัก และ ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรของท่าน อยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และ 3.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ การทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานวิศวกรที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้การทดสอบแบบ t – test และ One Way ANOVA สามารถสรุปผลได้ว่า

- 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 1.5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 1.6 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 จนถึง สมมติฐานข้อที่ 7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 43.0 โดยในตัวแปรอิสระทั้งหมด มีตัวแปรที่ไม่มีผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ทั้งนี้มีตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตด้านการทำงานร่วมกัน

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีความคิดเห็นเรื่องค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี อันเนื่องมาจากบริษัท ฯ เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างและการจัดการเรื่องผลตอบแทนแก่พนักงานที่มีแบบแผนและมาตรฐาน เพื่อจ่ายผลตอบแทนให้เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนให้มากที่สุด 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) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับพนักงานทุกคนโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรมาประกอบด้วย ส่วนความรู้สึกรับรู้ในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี และเงินเดือนที่เพียงพอต่อความเป็นอยู่ อยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์จะมีความคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเสมอ ดังนั้นแม้ว่าบริษัท

ๆ จะมีผลตอบแทนที่ดีก็ทำให้พนักงานมีความพอใจได้ในระดับหนึ่ง แต่พนักงานก็ยังคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นอีกอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัมสตอต (Umstot. 1984: 422) ซึ่งกล่าวว่า ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรมนั้น ในทางปฏิบัติไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่าผลตอบแทนระดับใด แค่นั้นจึงจะมีความพอเพียง แต่ผลตอบแทนก็ยังคงมีความสำคัญ เพราะผลตอบแทนจะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ ตามทฤษฎีของ Maslow ตั้งแต่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และส่งผลไปถึงความต้องการทางสังคมและความเจริญก้าวหน้า

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงานและฝึกอบรมมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางเนื่องจากบริษัท ฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรให้มีศักยภาพ เพื่อให้ทันกับความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ดังที่ พะยอม วงศ์สารศรี (2534: 197) ได้กล่าวไว้ว่าผลประโยชน์ที่บุคคลจะได้รับจากการฝึกอบรม คือ ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน และทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าต่อไปในหน้าที่การงาน ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และประกอบกับการเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาอยู่ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก บริษัท ฯ จึงมีศักยภาพและความพร้อมในการที่จะสนับสนุนพนักงานให้ได้รับโอกาสในการศึกษาดูงานและฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศอยู่เสมอ ส่วนในข้อการมีตำแหน่งที่พร้อมให้ก้าวสูงขึ้น และการมีโอกาสร่วมประสบความสำเร็จในชีวิตนั้น มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้มีการแข่งขันกันสูงในการที่จะก้าวขึ้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton. 1975: 95) ได้กล่าวว่า ในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ คือ 1) ปรารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป 2) เมื่อได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะใหม่ ๆ แล้ว จะนำเอาความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติ ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป 3) ปรารถนาที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ญาติพี่น้อง และบุคคลอื่น ๆ ในสังคม 4) ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งที่พวกเขากระทำอยู่ในปัจจุบันนี้ มีองค์กรจำนวนมากที่มีแนวนโยบายที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคคลด้วยการฝึกอบรมในลักษณะต่าง ๆ กัน

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลยา ดิษเจริญ(2538) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความคิดเห็นในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ บริษัท ฯ จะมีการจัดกิจกรรมสังสรรค์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในโอกาสต่าง ๆ ทำให้พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความร่วมมือกันในการทำงาน รวมไปถึงการได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ นอกจากนั้นพนักงานยังมีโอกาสนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น และการที่หัวหน้าขอความคิดเห็นจากพนักงานในงานที่พนักงานรับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับนับถือ ทำให้มีความตั้งใจและมุ่งมั่นกับการทำงานเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1975: 95) ได้กล่าวว่า สังคมสัมพันธ์จะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กร เพราะทำให้เกิดความจริงจังจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอกทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในองค์กร ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ และนอกจากนั้นทำให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ที่สูงขึ้นด้วย

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้บางพอสมควร อีกทั้งยังมีเวลาพักผ่อนดูแลตนเอง และมีเวลาในการทำกิจกรรมกับเพื่อน ๆ ในโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากบริษัท ฯ มีรูปแบบการบริหารงานที่ชัดเจนมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแต่ละตำแหน่งไว้ตามความเหมาะสม ดังนั้นหากพนักงานเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวเอง และมีการวางแผนการทำงานที่เป็นระบบก็จะทำให้สามารถจัดแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาส่วนตัวได้ ดังที่ บุญแสง ชีระภากร (2533: 5) ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการองค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาว่างของชีวิตเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1975: 95) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มี

สิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาว่างของชีวิตซึ่งอาจมี เป็นระยะเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ ถือว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัว

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ มีปลั่ง (2548) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร ดังนั้นจึงเตรียมความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ทำงาน แก่บุคลากรอย่างเต็มที่ ทั้งการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการรักษาความสะอาดเพื่อให้ถูกสุขอนามัยรวมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรรู้สึกสบายใจ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1974: 22-27) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานนับตั้งแต่สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ จากเครื่องปรับอากาศ ระดับเสียง และกระบวนการในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความปลอดภัยและสุขภาพกายสุขภาพใจของพนักงานทุกคน ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ระดับหนึ่ง และการจัดสภาพการทำงานจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะด้านประชากรศาสตร์จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และ อายุในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าในสภาพธุรกิจในปัจจุบัน เพศหญิงและเพศชายมีสิทธิเท่าเทียมกัน มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานใน

ด้านต่างๆ เหมือนกัน รวมไปถึงการออกสำรวจนอกพื้นที่เพศหญิงก็สามารถที่จะปฏิบัติได้ดีเทียบเท่ากับเพศชาย มีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฮาร์เรลล์ ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นเครื่องมือบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทางด้านบุคคล ซึ่งกล่าวว่า เพศ แม้ในงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วย ควรเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

2. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้วยลักษณะงานต้องการบุคคลที่มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา ดังนั้นอาจเป็นไปได้ว่าด้วยลักษณะอาชีพวิศวกรเป็นงานเฉพาะทาง ดังนั้นคนที่ทำงานด้านนี้จึงมีอุปนิสัยและบุคคลิกภาพไม่แตกต่างกัน จึงอาจทำให้ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะมีอายุมาก หรืออายุน้อย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533: 82) ศึกษาความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทอายุมีระดับความพึงพอใจงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัช เกตุเมือง (2537: 75) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ปฏิบัติงานด้านเด็กพัฒนาชุมชนเมือง และพัฒนาชนบท มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าวิศวกรจะมีสถานภาพโสดหรือสมรสแล้วต่างก็มีความพึงพอใจการทำงานที่ใกล้เคียงกัน เพราะต่างก็มีภาระที่จะต้องดูแลรับผิดชอบครอบครัวเหมือนกัน ไม่ว่าจะโสดหรือสมรสแล้วก็ตาม โดยที่กลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีหน้าที่ต้องดูแลพ่อแม่ สร้างครอบครัว ส่วนกลุ่มที่สมรสแล้วก็ต้องดูแลภรรยา และบุตร ดังนั้น สถานภาพจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกร สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริเริ่มระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 พบว่า สถานภาพการสมรสไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า วิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรส่วนน้อยที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และเพิ่งมาทำงานกับบริษัท ได้ไม่นาน ดังนั้น ประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรยังน้อยอยู่ ทำให้ระดับการศึกษาไม่มีความสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

5. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ อาจเป็นเพราะรายได้ที่วิศวกรได้ไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะส่วนมากเป็นวิศวกรที่เพิ่งจบการศึกษามาใหม่ๆ เริ่มต้นด้วยฐานเงินเดือนฐานเดียวกัน อัตราการปรับเงินเดือนเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ พบว่า เงินเดือนไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

6. พนักงานที่มีอายุในการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นอาจเป็นเพราะว่าส่วนมากเป็นวิศวกรที่เพิ่งจบการศึกษามาใหม่ๆ ระยะเวลาในการทำงานเลยไม่แตกต่างกันมาก จึงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) เรื่องคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการทำศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ยังคงค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับด้านอื่น พนักงานวิศวกรยังต้องการเวลาส่วนตัวเพิ่มขึ้น ถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนพิเศษ แต่พนักงานวิศวกรมองว่า เป็นรายได้ที่ไม่คุ้มค่ากับความเหนื่อย หรือปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งองค์กรไม่ควรจะบังคับ หรือสร้างค่านิยมในการทำงานล่วงเวลา แต่ควรเน้นการทำงานในเวลาที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากกว่า นอกจากนี้ยังมีคุณภาพชีวิตในด้านอื่นๆ ที่ผู้บริหารในองค์กรควรมีการสนับสนุนและให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ด้านการทำงานร่วมกัน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมสามารถทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องทัศนคติของบุคคลมิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนการบริหารงานบุคคล ให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานของบริษัทให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่น ๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลให้สูงขึ้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

3. อาจศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพัน และความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น เช่น ทัศนคติ บรรยากาศองค์กร พฤติกรรมการทำงาน ภาวะผู้นำขององค์กรความเชื่ออำนาจในตนเอง การบริหารความขัดแย้ง เป็นต้น



บรรณานุกรม

- กนกวรรณ มีปลั่ง. (2548). การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษมสุข สวัสดิ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรชั้นประทวนในจังหวัดมุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2526). การพัฒนาบุคคล.(เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 5) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยอนันต์ วีชีวะ. (2543). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.
- ติน ปรัชญ์พุทธิ. (2530). ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร. (เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์การหน่วยที่ 1-6) นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533, ตุลาคม). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 1(10): 5-12.
- ประไพพร สิงหนเดช. (2539). กรณีศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประสิทธิ์ สุขแก้ว. (2544). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสำนักงานจรตารวจ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง: ศึกษากรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารการปฏิบัติการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พรวนนกการพิมพ์.
- ไพบูลย์ ช่างเรียน. (2532). *วัฒนธรรมกับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วุฒินนท์ วิมลศิลป์. (2533). *บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาพร มาพบสุข. (2540). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2533, มิถุนายน). *การบริหารเวลา, จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 13(6): 37-38.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และสิริอร จำปาทอง. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศรีรัช เกตุเมือง. (2537). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวรส คุหาปัญญา. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภารัตน์ น้ำใจดี. (2548). *คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สรรเสริญ เตชะบุรพา. (2545). *การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อนุสรณ์ สรรพอุดม. (2547). ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Bluedorn, A.C. (1982, January). The Theories of Turnover: *Causes, Effects, and Meaning. Research in Sociology of Organization* 75- 128.

Davis, Kerth.; & Newstrom, John W. (1989). Human Behavior at work: *Organizational Behavior. 8th ed.* Singapore: McGraw Hill.

Dubrin, Andrew, J. (1981). *Personal and Human Resource Management.* New York: D.Van Nostrand.

Gilmer, Von Haller B. (1967). *Industrial Psychology.* 2nd ed. New York: Mc Grow-Hill.

Louis, R.N. (1998). *Participation Productivity and Quality of Work Life.* London: Prentice-Hall.

McGregor, Douglas. (1960). *The Human Side of Enterprise.* New York: McGraw-Hill.

Milton, C.R. (1981). *Human Behavior in Organizations : Three Levels of Behavior.* New Jersey: Prentice- Hall.

Mowday, R. T; Porter, L. W; & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages.* New York: Academics Press.

Mobley, W. H. 1977. Immediately linkages in the relationship between job atisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology* 62: 238.

Price, L.J. (1977). *The Study of Turnover.* Iowa: State University Press.

Robinson, S.P. (1991). *Managing Today.* London: Prentice-Hall.

Miner, J.B. (1992). *Industrial Organizational Psychology.* New York: McGraw-Hill.

Umstot D.D. (1984). *Understanding Organizational Behavior.* Minnesota: West Publishing.

Walton. R.E. (1974). Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business review.* 4(7): 12 – 14.



ภาคผนวก ก



ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

**“คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานวิศวกร ในกรุงเทพมหานคร”**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิศวกรในเขตกรุงเทพมหานคร คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน และขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยผู้ศึกษาจะนำผลของการศึกษาที่ได้ไปใช้ศึกษาวิจัยในเชิงวิชาการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน



ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย **✓** ลงใน () ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี () 26 - 30 ปี
() 31 - 35 ปี () 36 - 40 ปี
() 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- () โสด () สมรส / อยู่ด้วยกัน
() หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อัตราเงินเดือน

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท () 20,001 - 30,000 บาท
() 30,001 - 40,000 บาท () 40,001 - 50,000 บาท
() 50,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี () 6 - 10 ปี
() 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
	ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
7.	ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ					
8.	ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
9.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่าน					
	ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า					
10.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ					
11.	ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ					
12.	การปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตของตนเอง					
	การทำงานร่วมกัน					
13.	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
14.	ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ					
15.	ในหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมหรืองานสังสรรค์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					

ข้อ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
	ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน					
16.	ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการปฏิบัติงานอื่น ๆ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม					
17.	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
18.	ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
	ด้านการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว					
19.	ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
20.	ท่านมีเวลาพักผ่อนและมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ					
21.	ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสม					
	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
22.	สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย					
23.	องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน					
24.	องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน					
25.	สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
26.	ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก					
27.	ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน					
28.	ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่านมากกว่าเพื่อนคนอื่น ๆ ที่ท่านรู้จัก					
29.	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรของท่าน					
30.	ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้					

♥ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง♥



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวธัญญภัช ขนทรัพย์
วันเดือนปีเกิด	26 กรกฎาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	40/117 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10210
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อาคารเสริมมิตร ชั้น 29 ถนนอโศก แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10110
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เลขานุการ
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจ จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง ป.ศ.2547 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ป.ศ.2556